

**Bernd Oberhoff**

---

**AKZEPTANZ VON INTERPERSONELLEM FEEDBACK**

**Eine empirische Untersuchung  
zu verschiedenen Feedback-Formen**

**1978**

---







Psychologie

AKZEPTANZ VON INTERPERSONELLEM FEEDBACK

Eine empirische Untersuchung zu  
verschiedenen Feedback-Formen

Inaugural - Dissertation  
zur Erlangung des Doktorgrades

der

Philosophischen Fakultät

der

Westfälischen Wilhelms-Universität

zu

Münster (Westf.)

vorgelegt von

Bernd Oberhoff

aus Berlin-Zehlendorf

1978



Tag der mündlichen Prüfung:

Dekan:

Referent: Prof. Dr. D. Vaitl

Korreferent: Prof. Dr. M. Sader

Herrn Professor Dr. Dieter Vaitl möchte ich danken für die Übernahme der Betreuung dieser Arbeit und für das Interesse, das er dieser Untersuchung entgegengebracht hat.

Ferner danke ich Elisabeth Walters und Hubert Klein für ihr Durchhalten in der nicht immer angenehmen Rolle des Feedback-Gebers.

Schließlich gilt mein Dank meiner Mutter, die durch ihre finanzielle Unterstützung zur Fertigstellung dieser Arbeit beigetragen hat.



# Inhalt

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Einleitung                                                                                 | 1  |
| Theoretischer Teil                                                                         |    |
| Kapitel 1                                                                                  | 8  |
| Theoretische Ansätze zu Prozeßmerkmalen<br>interpersonellen Feedback-Geschehens            |    |
| 1.1. ARGYLE's "Modell" der sozialen Fertigkeiten                                           | 9  |
| 1.2. Das Selbst und Selbstbewertungsprozesse                                               | 19 |
| 1.2.1. Entstehung von Selbstreaktionen                                                     | 19 |
| 1.2.2. Bedürfnis nach Selbstwert                                                           | 21 |
| 1.3. Eigenschaften der Informationsquelle<br>(source valence)                              | 29 |
| 1.4. Variablen des Psychotherapeutenverhaltens                                             | 31 |
| 1.5. Zusammenfassung                                                                       | 34 |
| Kapitel 2                                                                                  | 37 |
| Forschungsergebnisse zu interpersonellem Feedback                                          |    |
| 2.1. Valenz, Sequenz und Art des Feedback<br>(Untersuchungen von A. JACOBS u. Mitarbeiter) | 39 |
| 2.2. Persönlichkeitsvariablen des Feedback-Empfängers                                      | 46 |
| 2.2.1. Abwehler-Sensibilisierer (repressor-sensitizer)                                     | 46 |
| 2.2.2. Hohes versus niedriges Selbstwertgefühl                                             | 48 |
| 2.3. Persönlichkeitsvariablen des Feedback-Gebers                                          | 51 |
| 2.3.1. Status des Feedback-Gebers (source credibility)                                     | 51 |
| 2.3.2. Empathie, Wertschätzung, Echtheit und<br>Selbstmitteilung                           | 53 |
| 2.4. Formen von Feedback                                                                   | 56 |
| 2.5. Zusammenfassung                                                                       | 59 |
| 2.6. Fragestellungen dieser Untersuchung                                                   | 62 |

Kapitel 3

67

Aufbau und methodische Durchführung der Untersuchung

|        |                                                                            |    |
|--------|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1.   | Untersuchungsinstrumente                                                   | 67 |
| 3.1.1. | I - E Skala (ROTTER)                                                       | 67 |
| 3.1.2. | Fragebogen über das augenblickliche Befinden                               | 67 |
| 3.1.3. | Feedback-Auswertungsskala I                                                | 69 |
| 3.1.4. | Feedback-Auswertungsskala II                                               | 69 |
| 3.2.   | Probanden                                                                  | 71 |
| 3.3.   | Methodische Durchführung                                                   | 73 |
| 3.4.   | Operationale Definition der Feedback-Bedingungen                           | 75 |
| 3.5.   | Feedback-Geber                                                             | 78 |
| 3.6.   | Kontrolle der Feedback-Ausführungen                                        | 81 |
| 3.6.1. | Vorherige Festlegung der Feedback-Bedingungen                              | 81 |
| 3.6.2. | Genaue Realisierung der Feedback-Bedingungen                               | 82 |
| 3.6.3. | Überprüfung der Glaubwürdigkeit der Feedbacks durch unabhängige Beurteiler | 83 |
| 3.7.   | Statistische Methoden                                                      | 84 |
| 3.8.   | Forschungshypothesen                                                       | 86 |

Kapitel 4

87

Darstellung und Interpretation der Ergebnisse

|        |                                             |    |
|--------|---------------------------------------------|----|
| 4.1.   | Akzeptanzvariablen und Feedback-Bedingungen | 87 |
| 4.1.1. | Glaubwürdigkeit und Feedback-Bedingungen    | 87 |
| 4.1.2. | Betroffenheit und Feedback-Bedingungen      | 92 |
| 4.1.3. | Bedeutsamkeit und Feedback-Bedingungen      | 94 |

|        |                                                                                                 |     |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.2.   | Feedback-Geber-Variablen                                                                        | 96  |
| 4.2.1. | Persönlichkeitsmerkmale und Feedback-Bedingung                                                  | 96  |
| 4.2.2. | Zusammenhang von Glaubwürdigkeit der Feedbacks und Persönlichkeitsmerkmalen des Feedback-Gebers | 101 |
| 4.2.3. | Unterschiede zwischen den Feedback-Gebern                                                       | 103 |
| 4.3.   | Emotionale Reaktion und Feedback-Bedingung                                                      | 107 |
| 4.3.1. | Negative Feedback-Bedingungen und emotionales Befinden                                          | 112 |
| 4.3.2. | Positive Feedback-Bedingungen und emotionales Befinden                                          | 116 |
| 4.4.   | Persönlichkeitsmerkmale des Feedback-Empfängers<br>External und Internal locus of control       | 118 |
| 4.5.   | Geschlecht                                                                                      | 119 |
| 4.6.   | Zusammenfassung der Ergebnisse                                                                  | 121 |
| 4.7.   | Diskussion der Ergebnisse                                                                       | 123 |
| 4.8.   | Zusammenfassende Darstellung der Arbeit                                                         | 133 |
|        | Literaturverzeichnis                                                                            | 138 |
|        | Anhang                                                                                          |     |



## Einleitung

Der Begriff Feedback (Fb) stammt aus dem Bereich der Kybernetik und wurde von dem Physiker WIENER (1948) geprägt und von ihm definiert als die Veränderung eines Systeminputs über den eigenen Output mittels einer Feedbackschleife. WIENER erkannte die Bedeutsamkeit dieses Regelkreiskonzeptes für menschliches Lernen und im Anschluß an WIENER haben viele Forscher im Bereich der Verhaltenswissenschaften dieses Konzept aufgegriffen, um verschiedenste psychologische Prozesse mit Hilfe dieses Modells zu erklären.

So haben z.B. MILLER, GALANTER und PRIBRAM (1973) Verhalten insgesamt als eine Hierarchie von Feedbackschleifen beschrieben. An ihrem populär gewordenen Beispiel des Nägel-einschlagens machen die Autoren deutlich, wie auf jede Verhaltenseinheit (jeder Hammerschlag) ein Test erfolgt, der Aufschluß über die eingetretene Wirkung des Verhaltens gibt und die Inkongruenz von Ist-Lage und Soll-Lage aufzeigt (inwieweit der Nagel schon eingeschlagen ist, und ob er krumm oder gerade ist, etc.) und dadurch weitere Aktivitäten auslöst, deren Erfolg wiederum über Fb-Informationen überprüft wird. Diese Abfolge von Test und Handlung erfolgt solange, bis der übergeordnete Verhaltensplan (hier: den Nagel voll ins Holz einschlagen) erfüllt ist. Menschliches Verhalten läßt sich danach in Form eines einfachen Servomechanismus beschreiben: die rückgemeldeten Konsequenzen des Verhaltens steuern das folgende Verhalten in Richtung auf das angestrebte Ziel.

Die erkannte Bedeutung von Feedbackinformationen für die Steuerung und das Erlernen von Verhalten erweckte das Forschungsinteresse, die Bedingungen für optimale Fb zu erkunden.

Die Definition von Informations-Feedback durch Ina McD BILODEAU (1966) als Diskrepanz zwischen Zielgröße (Soll-Wert) und dem aktuellen Verhalten (Ist-Wert) lieferte einen fruchtbaren Ansatz zur systematischen Variation der Fb-Bedingungen. Informations-Feedback (IF) ist nach BILODEAU durch vier Faktoren bestimmt:

1. die aktuelle Reaktion ( $R_n$ );
2. die Zielgröße ( $Z$ ) als exaktem Bezugspunkt der aktuellen Reaktion;
3. der irrtumsfreie Vergleich von aktueller Reaktion und Zielgröße ( $R_n - Z$ );
4. das quantitative und qualitative Umfeld bzw. der Reizkontext ( $K$ ) von ( $R_n - Z$ ), wie z.B. die Häufigkeit des Fb, zeitlicher Abstand des Fb, Art des Fb (z.B. Verlaufs- oder Richtungs-Fb).

Definiert ist Informations-Feedback als

$$IF_n = K (R_n - Z).$$

Im Bereich des motorischen Lernens, des verbalen Lernens und des programmierten Lernens sind an Hand dieses Forschungsparadigmas in einer Fülle von Untersuchungen die optimalen Bedingungen bezüglich der Häufigkeit des Fb, Art des Fb, zeitliche Nähe des Fb, etc. untersucht worden (vgl. BILODEAU, 1966; ANNETT, 1969) und die Ergebnisse, z.B. in Lernprogrammen, praktisch umgesetzt worden.

Es erscheint verlockend, in ähnlicher Weise interpersonelle Fb-Prozesse zu untersuchen bzw. die beim motorischen Lernen gefundenen Ergebnisse auf soziale Lernsituationen zu übertragen. Dies ist jedoch aus einer Reihe von Gründen nicht möglich. Der irrtumsfreie Vergleich von aktuellem Verhalten und Zielgröße z.B. ist nur schwer realisierbar, da die Zielgröße für interpersonelle Fb meist sehr vage ist. Ein Fb wie: "Dein Verhalten war hilfreich" läßt einen weiten Interpretationsspielraum zu, in welchem Bezugssystem diese Äußerung zu verstehen ist. Zu der Undeutlichkeit des Bezugssystems tritt die Minderwertigkeit der Skalierungsform: es handelt sich bei interpersonellen Fb meist um Nominalklassifikationen, bestenfalls um Ordinalklassifikationen, die einen irrtumsfreien Vergleich von Zielgröße und aktuellem Vergleich nicht zulassen.

Der wesentlichste Unterschied liegt schließlich darin, daß bei einer motorischen Lernaufgabe ein Meßgerät die Anzahl der Treffer, die benötigte Zeit oder die erreichte Weite, etc. rückmeldet, während in der interpersonellen Fb-Situation eine andere Person ihre Wahrnehmungen und Eindrücke mitteilt.

Es handelt sich hier um eine interpersonelle Kommunikationssituation, bei der die Übermittlung des Kommunikationsinhalts kein rein objektiver Transfer von Informationen darstellt, sondern die Informationsübermittlung von bestimmten interferierenden Elementen begleitet wird. Solche interferierenden Elemente, die JOHNSON (1975, 111) als "Rauschen" (noise) im interpersonellen Kommunikationsprozeß bezeichnet, sind

z.B.: Einstellungen, Vorurteile, Gefühle in der Beziehung, sprachliches Ausdrucksvermögen, u.a. "Rauschen" im Kommunikationsprozeß existiert sowohl auf seiten des Fb-Senders wie des Fb-Empfängers und ist der Grund für die Schwierigkeit, eindeutige Kommunikationen zu senden bzw. gesendete Kommunikationen richtig zu entschlüsseln. Eine erfolgreiche Kommunikation hängt davon ab, wieweit es gelingt, das "Rauschen" auszuschalten bzw. zu kontrollieren.

Anders als bei Rückmeldungen von Meßgeräten ist in sozialen Situationen die Akzeptanz von Kommunikationsinhalten (wie z.B. Fb-Information) nicht von vornherein gegeben, sondern hängt von bestimmten günstigen Kommunikationsbedingungen ab.

So stellt sich im Bereich von interpersonellem Fb als vordringliches Problem die Frage nach den Bedingungen, unter denen interpersonelles Fb angenommen werden kann.

In Lehrbüchern und Übungsbüchern zum sozialen Lernen sind meist eine Reihe von Regeln für das Geben von Fb aufgeführt, welche die Bereitschaft zur Akzeptanz der Fb-Information beim Fb-Empfänger erhöhen sollen. Solche Regeln sind z.B.:

- Beziehe dich auf konkrete Einzelheiten.
- Gib deine Information auf eine Weise, die wirklich hilft.
- Vermeide moralische Bewertungen und Interpretationen.
- Gib zu, daß du dich möglicherweise auch irrst.
- Biete deine Informationen an, zwinge sie nicht auf, u.a.

(aus: ANTONS, 1973, 110).

Solche Anweisungen für wirksames Fb sind aus (unsystematischen) Alltagserfahrungen abgeleitet, die etwa im Bereich gruppendynamischer oder gruppen-therapeutischer Veranstaltungen gemacht wurden. Das Unbefriedigende an diesen Regeln ist, daß sie meist sehr allgemein und oft widersprüchlich sind, und es undeutlich bleibt, aufgrund welcher theoretischer Annahmen sie formuliert sind. D.h., es fehlt bei diesen Regeln die theoretische Anbindung sowie die Bestätigung aus empirischen Untersuchungen (vgl. LEHMENKÜHLER, ROSCHER, THEIS, 1976).

In der vorliegenden Arbeit soll nun der Versuch unternommen werden, an Hand verschiedener, systematisch variiertter Formen interpersonellen Fb empirisch zu untersuchen, welche Fb-Eigenschaften sich förderlich auf die Bereitschaft zur Akzeptanz der Fb-Information auswirken, bzw. welche Faktoren die Annahme von Fb erschweren. Dies soll geschehen in Anlehnung an theoretische Konzepte, die Aussagen machen über kognitiv-emotionale Verarbeitungsprozesse von interpersonellem Fb.

Untersuchungsergebnisse aus den Bereichen der Psychotherapieforschung, Attitüdenforschung und der Persönlichkeitspsychologie legen die Vermutung nahe, daß nicht die Form des Fb allein über die Akzeptanz oder Nicht-Akzeptanz der Fb-Information entscheidet, sondern andere Variablen des Kommunikationsprozesses, wie bestimmte Persönlichkeitseigenschaften des Fb-Senders und Persönlichkeitseigenschaften des Fb-Empfängers, hier ebenfalls entscheidend wirksam sind. Diese Annahme soll im empirischen Teil dieser Arbeit geprüft werden.

Es sei noch kurz auf das Verständnis von interpersonellem Feedback hingewiesen, wie es dieser Arbeit zugrundeliegt. Als Arbeitsdefinition bietet sich die folgende Formulierung an:

Interpersonelles Fb ist eine beabsichtigte verbale Mitteilung an eine Person, wie ihr Verhalten oder die Auswirkungen ihres Verhaltens wahrgenommen oder erlebt worden sind.

Wesentliche Elemente dieser Definition sind:

- Fb bezieht sich auf Verhalten;
- Fb geschieht nicht unwillkürlich und unbewußt, sondern wird hier verstanden als eine beabsichtigte Intervention;
- Fb bezeichnet hier einen verbalen kommunikativen Akt vom Fb-Sender zum Fb-Empfänger;
- Fb-Informationen können entweder Wahrnehmungen oder emotionales Erleben des Fb-Senders zum Inhalt haben.

Diese Definition ist eng genug, daß nicht alle personorientierten Kommunikationen als Fb zu verstehen sind und sie ist gleichzeitig weit genug, um verschiedene Formen von interpersonellen Fb zu umfassen. Eine weitergehende operationale Definition der in der vorliegenden Arbeit verwendeten Fb-Formen findet sich bei der Darstellung des Aufbaus der Untersuchung (s. Kap. 3, 3.4.).

## Zum Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Arbeit soll ein theoretischer und empirischer Beitrag zur Frage von förderlichen Bedingungen für die Akzeptanz von interpersonellem Fb sein. In Kapitel 1 sind solche theoretischen Ansätze ausgewählt und dargestellt, die einen Erklärungswert für die Prozesse von Aufnahme und kognitiv-emotionaler Verarbeitung von Fb-Informationen besitzen. Da im Bereich von interpersonellem Fb Theoretisierungsversuche und empirische Studien minimal sind, war es unumgänglich, psychologische Ansätze auch aus anderen (nicht sozialpsychologischen) Forschungsbereichen heranzuziehen. In Kapitel 2 sind die bisherigen empirischen Untersuchungen zu interpersonellem Fb aufgearbeitet und in ihren wesentlichen Beiträgen dargestellt worden. Die Probleme der Vergleichbarkeit und Verwertbarkeit der Forschungsergebnisse aufgrund der mangelhaften Explikation von Feedback - vor allem bei den frühen Arbeiten - werden in diesem Kapitel diskutiert.

Gegenstand des empirischen Teils dieser Arbeit ist die Überprüfung der Auswirkungen der sechs verschiedenen Fb-Bedingungen auf die Akzeptanzvariablen, das emotionale Befinden der Probanden und die Einschätzung der Fb-Geber nach bestimmten Persönlichkeitsvariablen.

In Kapitel 3 ist der Untersuchungsplan und die methodische Durchführung einschließlich der Forschungshypothesen beschrieben. In Kapitel 4 sind die Ergebnisse im einzelnen dargestellt und interpretiert. Am Schluß dieses Kapitels steht eine Diskussion der wichtigsten Ergebnisse einschließlich Schlußfolgerungen und Hinweisen für weitere Forschung.

## Theoretischer Teil

### Kapitel 1

#### Theoretische Ansätze zu Prozeßmerkmalen interpersonellen Feedback-Geschehens

Im Rahmen der vorliegenden Arbeit sind solche theoretischen Konzepte von Interesse, die Aufschluß über diejenigen Bedingungen und Prozesse geben, die für die Aufnahme und kognitiv-emotionale Verarbeitung von interpersonellen Fb-Informationen bedeutsam sind. Hierzu bietet sich einmal ARGYLE's Interaktionsparadigma an, das er im Rahmen seiner Theorie der sozialen Fertigkeit entwickelt hat (ARGYLE 1967, 1972). Die Bedeutung dieses Paradigmas liegt in der konkreten, auf kleine Handlungseinheiten bezogenen Strukturierung interaktiven Verhaltens und der Verknüpfung mit kognitiv-emotionalen Wahrnehmungs- und Verarbeitungsprozessen. Die einzelnen Variablen und Prozesse des interpersonellen Fb-Geschehens lassen sich in dieses Modell gut integrieren (Kap. 1, 1.1.). Auf die Bedeutung von Selbstbewertungsprozessen und Konsistenz- bzw. Inkonsistenz-erlebnissen für die Akzeptanz oder Ablehnung von Fb-Informationen wird im Zusammenhang mit sozialpsychologischen Selbsttheorien eingegangen (Kap. 1, 1.2.). Zur Identifizierung bedeutsamer Variablen des Fb-Senders für die Aufnahme von Fb werden empirische Konzepte aus den Bereichen Attitüdenforschung und Psychotherapieforschung herangezogen (Kap. 1, 1.3. und 1.4.).

### 1.1. ARGYLE's "Modell" der sozialen Fertigkeiten

Aus der Erkenntnis, daß ein S-R-Ansatz für die Abbildung und Erklärung von sozialen Interaktionen nicht adäquat sein kann, weil er die innere Bezogenheit und die Zielgerichtetheit jeder Sequenz sozialer Reaktionen eines Interaktionspartners nicht berücksichtigt, entwickelte ARGYLE (1967) eine Darstellung der sozialen Interaktion nach dem "Paradigma" motorischer Fertigkeiten (Abb. 1)\*. Er geht davon aus, daß die Sequenzen individuellen Verhaltens während einer sozialen Interaktion motorischer Fertigkeiten vergleichbar sind. "Wenn wir erkennen, daß ein Interaktionspartner bestimmte Ziele verfolgt, daß er, je nach der Auswirkung seiner Handlungen auf den anderen, korrigierende Handlungen durchführt, dann sagen wir damit, daß sein Verhalten einige der Wesenszüge einer motorischen Fertigkeit hat" (ARGYLE 1972, 177).

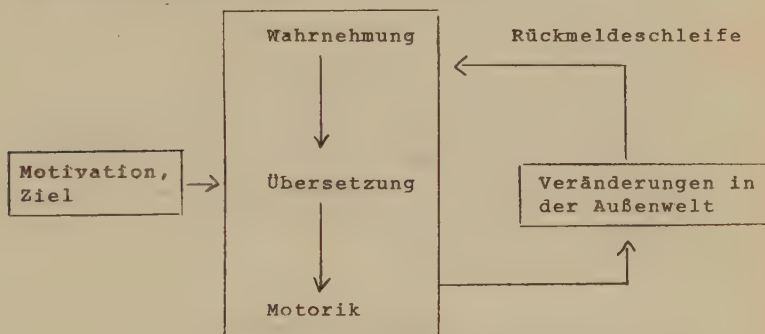


Abb. 1: Das Modell der motorischen Fertigkeiten  
(aus ARGYLE, 1972).

\*ARGYLE spricht von Modell der motorischen Fertigkeiten. Es handelt sich jedoch hierbei nicht um ein Modell im strengen Sinne des Wortes, sondern ganz schlicht um ein Beschreibungsinstrument oder Paradigma.

Unter Fertigkeit versteht ARGYLE eine organisierte, koordinierte Handlung in Richtung auf ein Objekt oder eine Situation, die eine ganze Kette von sensorischen, zentralen und motorischen Mechanismen in Gang setzt. Wesentlich ist dabei, daß die Durchführung dieser Handlung ständig unter der Kontrolle des sensorischen Inputs (Rückmeldeschleife) steht. Dieser Input leitet sich von dem Objekt oder der Situation her, auf welche die Handlung gerichtet ist, und er kontrolliert die nächste Verhaltenssequenz dadurch, daß die wahrgenommenen Konsequenzen des Verhaltens fortlaufend mit der Zielgröße bzw. dem Grad der Annäherung an das gesteckte Ziel verglichen werden und die Durchführung den jeweiligen Umständen angepaßt wird. Die Verhaltenssteuerung wird also wie im kybernetischen Regelkreismechanismus gedacht: der Handelnde muß seinen Output mit dem verfügbaren Input vergleichen und seinen Output entsprechend dem Ergebnis dieses Vergleichsprozesses korrigieren.

Motorisches Verhalten wird in diesem "Modell" in kleine konkrete Handlungseinheiten gegliedert, die über Wahrnehmungsdaten, Motivationen und zentrale Übersetzungsprozesse gesteuert werden. Die fünf Bestimmungsstücke dieses Paradigmas sollen im folgenden kurz erläutert werden.

#### 1. Motivation und Ziele bei der Ausübung von Fertigkeiten

Bei motorischen Leistungen gibt es bestimmte unmittelbare Ziele, wie eine Schraube eindrehen, ein Auto

lenken, eine Figur nachzeichnen, usw. In ähnlicher Weise kann jemand, der komplexe soziale Leistungen einbringt, bestimmte Ziele haben, wie Informationen vermitteln, Verhalten oder Einstellungen eines Anderen verändern, jemand für eine gemeinsame Unternehmung gewinnen, usw.

Diese Ziele stehen ihrerseits mit grundlegenden Motivationen des Handelnden in Beziehung, wie z.B. Motivation aus bestimmten Rollen (Berufsrolle u.a.) oder aus grundlegenden sozialen Motivationen, wie Bedürfnis nach Anerkennung, Abhängigkeit, Dominanz, Selbstwert, Aggression u.a., unterschiedlich je nach Persönlichkeit und Situation.

Es werden also in einer Handlungssituation bestimmte Ziele angestrebt, die mit dem eigenen motivationalen Hintergrund und der Art der Situation zusammenhängen und welche die Auswahl von auszuführenden Verhaltensweisen bestimmen. Wenn Person A daran liegt, daß Person B sich ihm freundlich zuwendet, so muß er solches Interaktionsverhalten (Gestik, Mimik, Wortwahl) auswählen (und mit den wahrgenommenen Reaktionen bei B sorgfältig abstimmen), das der Erreichung dieses Ziels angemessen ist.

## 2. Die selektive Wahrnehmung von Schlüsselreizen

Zur konkreten Ausführung motorischer Fertigkeiten kommt es darauf an, daß der Handelnde die relevanten Reize erkennt und sie von irrelevanten unterscheidet, sie richtig interpretiert und in handlungssteuernde

Impulse umsetzt. Der erfahrene Autofahrer achtet mehr auf den übrigen Verkehr, die Verkehrszeichen, die Straßenbeschaffenheit als auf die Kleidung der Passanten oder die Schaufensterangebote. Er weiß, wo er die Schlüsselreize suchen muß und kennt ihre Bedeutung.

In der sozialen Interaktion gilt es, aus einer Fülle visueller und akustischer Informationen die interaktionsrelevanten Schlüsselreize herauszufiltern. Dazu gehören neben den inhaltlichen Aspekten sprachlicher Äußerungen, die paralinguistischen, emotionalen Aspekte, wie sie sich meist in nonverbalen Äußerungen (Mimik, Gestik) darstellen. Es bedarf reicher sozialer Erfahrung, um diese paralinguistischen Signale sowie die Körpersprache des Interaktionspartners wahrzunehmen und adäquat zu interpretieren.

Bei der Ausübung einer motorischen Tätigkeit erhalten wir sehr viel mehr Informationen über unsere Bewegungen durch optische, akustische und Körpereindrücke. In der sozialen Interaktion gibt es viele blinden Flecken bezüglich des eigenen Verhaltens: emotionale Aspekte, Haltung, Gestik, Mimik bleiben einem verschlossen. Es ist schwierig, sich selbst so zu sehen, wie man von anderen gesehen wird. Möglichkeiten zur Wahrnehmung dieser Aspekte des eigenen Verhaltens bieten z.B. direktes verbales Feedback durch den Interaktionspartner oder Video-Feedback.

### 3. Zentrale Übersetzungsprozesse

Die einfließenden Wahrnehmungsdaten werden an zentrale Hirnregionen weitergeleitet und zu einem angemessenen Handlungsplan verarbeitet. ARGYLE vermutete im Gehirn

einen zentralen Speicher für "Übersetzungsprozesse", wo entschieden wird, wie die Wahrnehmungsinformationen in Handlung umgesetzt werden. Die Handlungseinheiten in der sozialen Interaktion nennt ARGYLE "soziale Techniken". Unter sozialen Techniken ist all jenes Verhalten zu verstehen - verbal und nonverbal, bewußt oder unbewußt - das darauf gerichtet ist, andere zu beeinflussen.

Auch für die soziale Interaktion gibt es einen Speicher für zentrale Übersetzungsprozesse. Im Laufe der Sozialisation lernt der Mensch, welche sozialen Techniken für bestimmte Ziele, Personen und Situationen erfolgreich sind. Mit zunehmender Erfahrung wird er sicherer, entsprechend seinen Zielen und den Wahrnehmungsdaten geeignete soziale Techniken auszuwählen. Um beispielsweise den Interaktionspartner dazu zu bringen, mehr zu sprechen, könnte er dieses Ziel in folgende Techniken übersetzen: selbst weniger reden, offene Fragen stellen, über Dinge sprechen, die den Partner interessieren oder jede Äußerung bekräftigen.

#### 4. Motorische Reaktionen bzw. Anwendung sozialer Techniken in der Interaktion

Vom zentralen Übersetzungssystem gehen Befehle an die Muskeln und rufen Bewegungsabläufe hervor. Diese Handlungen sind hierarchisch organisiert: es gibt eine Reihe von Unterzielen; ist ein Unterziel erreicht, so beginnt die Sequenz, die zum nächsten Unterziel führt, bis das Hauptziel erreicht ist (vgl. MILLER, GALANTER, PRIBRAM, 1973).

Die Funktion der zentralen Prozesse ist es, zu planen. Das Reaktionssystem hat die Aufgabe, die Verhaltens-einheiten flüssig und genau durchzuführen in Abstimmung mit den Wahrnehmungsdaten. Die kleineren Einheiten der niedrigeren Ebenen in der Hierarchie laufen automa-tischer ab als die größeren Einheiten der höheren Ebenen. Rückkoppelung gibt es auf jeder Ebene. Die Aufmerksamkeit wird auf die Durchführung größerer Einheiten gelenkt, während die "Programme" der niedrigeren Ebene automatisch abgearbeitet werden.

Solch ein Automatisierungsphänomen vermutet ARGYLE auch bei den sozialen Fertigkeiten. Ein erfahrener Inter-viewer z.B. wird sich wahrscheinlich über die Gesamt-strategie eines Interviews viele Gedanken machen, weniger über einzelne Fragen und gar keine über be-stimmte Wörter.

## 5. Rückkoppelung und Korrekturhandlung

Rückmeldungen liefern Informationen über die einge-tretenen Konsequenzen von Verhaltensweisen. Solche Wahrnehmungsdaten können dann korrigierende Handlungen einleiten, wenn das Ergebnis der Handlung nicht dem beabsichtigten Ziel entsprach.

Wenn Person A mit Person B ein freundliches, entspann-tes Gespräch führen will und bemerkt, daß B in dem Gespräch zunehmend ärgerlicher wird, so wird er seine sozialen Techniken verändern müssen, um sein Ziel zu erreichen.

Im Unterschied zu der Steuerung von motorischen Fertigkeiten sieht ARGYLE in der sozialen Interaktionssituation mehr als eine Art von Rückkoppelung für die Steuerung von sozialen Fertigkeiten. In seinem "Modell" der sozialen Fertigkeiten (Abb. 2) ist das Rückkoppelungssystem in einer dyadischen Interaktion aus der Sicht der Person A dargestellt.

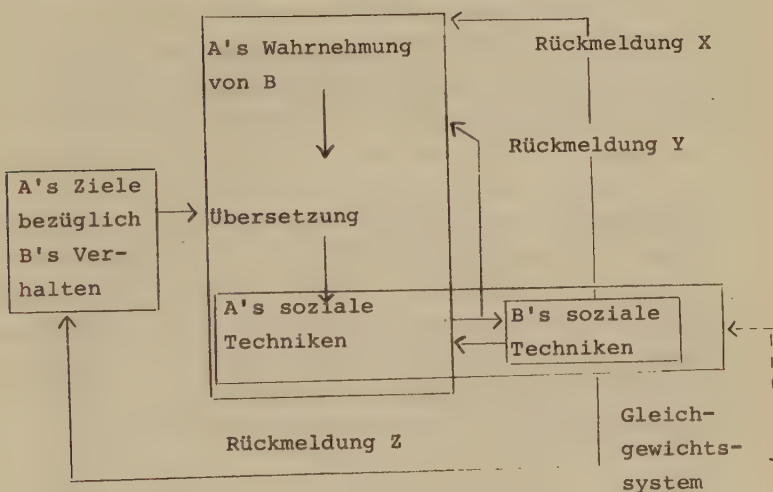


Abb. 2: Modell der sozialen Fertigkeiten  
(nach ARGYLE, 1967, 95)

Rückmeldung X besteht aus den verschiedenen Schlüsselreizen über die Wirkung von A's sozialen Techniken auf das Verhalten von B. (B's soziale Techniken sind hier gleichbedeutend mit "Veränderungen in der Außenwelt" beim "Modell" der motorischen Fertigkeiten, Abb. 1).

Rückmeldung Y basiert auf Schlüsselreizen über den Erfolg oder Mißerfolg des Ineinandergreifens der sozialen Techniken von A und B.

Rückmeldung Z bezeichnet die Veränderung von A's motivationalem Zustand als Auswirkung von B's Verhalten: wenn A's unmittelbare Ziele auf B hin erreicht sind, werden andere Ziele wichtig. A kann z.B. sein Verhalten ändern, weil B nicht in der gewünschten Weise reagiert (X), weil die Interaktion nicht gut läuft (Y) oder weil B nun das anfangs von A gewünschte Verhalten zeigt (Z). Hierin sieht ARGYLE die wichtige Veränderung gegenüber dem ursprünglichen Modell: zwischen den Reaktionen von A und B besteht ein Gleichgewichtssystem, das in bestimmter Weise aufgebaut und aufrechterhalten werden muß.

Solche, das Gleichgewichtssystem aufbauende und erhaltende Prozesse sind z.B.

- eine vertrauensvolle Beziehung zwischen A und B
- eine symmetrische Gesprächssituation
- Reduzierung von Angst und Abwehr im Interaktionspartner
- Wahrnehmungssensitivität

- Wärme und Beziehungsfähigkeit
- Repertoire an sozialen Techniken
- Flexibilität
- Energie
- geübtes Interaktionsverhalten.

Diese Komponenten faßt ARGYLE unter der sozialen Kompetenz einer Person zusammen (ARGYLE 1967, 101).

Man kann mit ARGYLE's Einschätzung übereinstimmen, daß dieses Paradigma nur ein Anfang ist: "es verschafft uns eine Sprache, in der wir über Interaktion sprechen können und es ist in verschiedener Hinsicht anregend" (1972, 183).

Wie schon eingangs erwähnt, genügt dieses Paradigma von ARGYLE nicht den Ansprüchen an ein Modell. Es ist nicht mehr als ein Beschreibungsinstrument und kann nicht darüber hinwegtäuschen, daß eine verschwindend geringe Kenntnis über die Natur und das Funktionieren der einzelnen Komponenten gegeben ist. Das macht eine wünschenswerte Operationalisierung dieses Instrumentes - wodurch eine empirische Überprüfung vorgenommen werden könnte - in absehbarer Zeit nicht möglich. Es bleibt vorerst ein deskriptives Schaubild, das sich in Folge seines hohen Abstraktionsgrades weder verifizieren noch falsifizieren läßt.

Das Interessante dieses Paradigmas liegt in der konkreten, auf kleine Handlungseinheiten bezogenen Strukturierung interaktiven Verhaltens und der Verknüpfung mit kognitiven Wahrnehmungs- und Verarbeitungsprozessen.

Für die Intention dieser Arbeit scheinen mir die folgenden Zusammenhänge von Bedeutung, die durch das Paradigma veranschaulicht werden:

1. verbales, interpersonelles Fb hat zwei Aspekte: einen informativen und einen kommunikativen Aspekt. Ein Fb liefert dem Empfänger Informationen über die Auswirkungen des eigenen Verhaltens, die er zur Steuerung seines Verhaltens braucht. Gleichzeitig ist ein Fb eine Botschaft von Person A zu Person B, in der B etwas mitteilt über seine Wünsche, Gefühle und Interessen in der Beziehung zu A. In der Terminologie des Paradigmas ausgedrückt, ist interpersonelles Fb sowohl Rückmeldung als auch soziale Technik (von B zu A). Forschung zu interpersonellem Fb muß folglich beide Aspekte in ihrer Verschränkung berücksichtigen.

2. Die Akzeptanz und kognitiv-emotionale Verarbeitung von interpersonellem Fb hängt sicherlich nicht nur von der äußeren Fb-Situation ab (Form des Fb, Fb-Geber-Variablen, etc.), sondern wahrscheinlich auch sehr wesentlich von Bedürfnissen und Motivationen des Fb-Empfängers. Wenn die im Fb mitgeteilte Information frustrierend oder irrelevant zu den Bedürfnissen des Empfängers ist, ist eine Ablehnung oder Ignorierung des Fb zu erwarten.

Über die Zusammenhänge von Bedürfnissen des Fb-Empfängers und der Annahme oder Ablehnung von Fb-Informationen sowie der Kompatibilität von Selbstbewertungsprozessen und Fremdbewertung ist im Rahmen sozialpsychologischer Selbsttheorien gearbeitet worden.

Die wichtigsten Aussagen dazu sind im folgenden Abschnitt zusammengefaßt.

## 1.2. Das Selbst und Selbstbewertungsprozesse

Unter dem Begriff "Selbst" verstehen behavioristisch orientierte Autoren alle verbalen und affektiven Verhaltensweisen, die ein Individuum auf sich selbst als ein Objekt richtet. Das Selbst existiert nicht abgehoben von diesen Verhaltensweisen, sondern ist identisch mit diesen auf die eigene Person bezogenen Reaktionen, die verschiedene Formen unter verschiedenen Bedingungen und in Interaktion mit verschiedenen Personen annehmen (SECORD, 1968).

Die wichtigste Gruppe der Selbstreaktionen sind die Selbstbewertungsprozesse. Darunter ist all jenes verbale und nonverbale Verhalten zu verstehen, das ein Werturteil über Aspekte der eigenen Person ausdrückt. Bei KANFER (1973, 81) ist die Selbstbewertung ein Diskriminierungsprozeß, bei dem die Person die Angemessenheit ihrer Handlungen bewertet. Die Rückmeldungen über das eigene Verhalten werden hierbei mit internen Leistungs- und Zielkriterien verglichen: das Ergebnis dieses Vergleichs entscheidet über die weitere Verhaltenssequenzen.

### 1.2.1. Entstehung von Selbstreaktionen (self referent behavior)

Die Entwicklung der Selbstverhaltensweisen und Selbstbewertungen stellt man sich als sukzessive Hinzunahme von Fremdbewertungen seitens wichtiger Bezugspersonen

vor (ARGYLE, 1972; HILL, 1968; KOSSAKOWSKI und ETTRICH, 1973). Andere reagieren auf mich als eine Person mit bestimmtem Wert; diese Reaktionen werden nach und nach akzeptiert und entwickeln sich zum Selbstbild und zum Selbstwertgefühl.

Die Menschen kategorisieren einander in Termini von Positionen, Klassenzugehörigkeiten, Rollen und Persönlichkeitszügen. So wird jeder ständig von anderen kategorisiert bis er sich schließlich selbst in diesen Termini sieht: er hat sein Selbstbild gefunden. Menschen werden auch hinsichtlich ihrer Attraktivität, ihres Belohnungswertes oder ihres höheren oder geringeren Ansehens kategorisiert. Aus der Internalisierung und Antizipierung dieser affektiven Bewertungen bildet sich das Selbstwertgefühl. Man kann annehmen, daß Kinder ein höheres Selbstwertgefühl haben, wenn ihre Beziehung zu den Eltern gut ist und diese ihnen gegenüber positiv eingestellt sind (ARGYLE, 1972, 355). Positive Selbstreaktionen können in Beziehung zu Menschen (z.B. Therapeuten) dann gut erlernt werden, wenn diese eine warme und akzeptierende Einstellung einnehmen (ROGERS, 1951). MERBAUM (1963) und GERGEN (1965) stellten fest, daß sowohl positive wie auch negative Selbstreaktionen im Laufe experimenteller Interviews durch Reflektion von Gefühl und vorsichtiger Zustimmung ("good", "yes, I think you are") beeinflusst wurden. Selbstreaktionen werden also durch Reaktionen anderer Menschen gebildet, erhalten und - wie wir sehen werden - verändert.

Eine andere Quelle, aus der sich Selbstbild und Selbstwertgefühl entwickelt, ist der Vergleich mit anderen Menschen. FESTINGER (1954) postulierte ein Streben

nach Selbstbeurteilung durch den Vergleich mit anderen, ähnlichen Menschen. Die Leistungen anderer stellen einen Bezugsrahmen dar, nach dem eigene Leistungen als gut oder schlecht bewertet werden können. Wahrscheinlich vergleichen sich Kinder am ehesten mit Klassenkameraden und Geschwistern als Vergleichspersonen. Das kann dazu führen, daß ein Kind sich als groß, intelligent, geschickt, etc. betrachtet; man kann beobachten, daß das Selbstbild von Kindern sich im Gefolge von Schulwechsel schnell verändert, wenn sie in der neuen Schule z.B. eher reicher denn ärmer sind als die meisten anderen Kinder (ARGYLE, 1972, 357). Weitere Quellen für die Entwicklung von Selbstbild und Selbstwertgefühl sind Rollen und die Identifikation mit Vorbildern. So schafft z.B. schon die Zugehörigkeit zu einem bestimmten Geschlecht (Geschlechterrolle) entsprechende Selbstwahrnehmungen. Im Prozeß der Identifikation mit Vorbildern entwickelt sich ein starkes Streben, so zu sein wie das Vorbild, und man glaubt schon in gewissem Ausmaß Eigenschaften des Vorbildes zu besitzen.

### 1.2.2. Bedürfnis nach Selbstwert

Es gibt eine Menge Erfahrungen, welche die Annahme unterstützen, daß menschliches Verhalten von dem Ziel geleitet ist, positive Bewertungen von anderen Personen zu erhalten. Daraus haben einige Autoren ein Bedürfnis nach Selbstwert (need for self-enhancement) abgeleitet (ROGERS, 1951; COMB & SNYGG, 1959; WORCHEL, 1961). Sie postulieren, daß jeder das Bedürfnis hat, das Selbst positiv zu bewerten, und

deshalb die Wertschätzung durch andere sucht. Reagieren andere mit negativer Bewertung, so verursacht dies Angst und wirkt belastend. Da Menschen mit niedrigem Selbstwertgefühl ein stärkeres Bedürfnis nach positiver Beurteilung haben, werden sie günstiger auf positive Wertschätzung reagieren als Individuen mit hohem Selbstwertgefühl. In diesem Punkt bestehen unterschiedliche Positionen zwischen den Selbstwert-Theoretikern und den Konsistenz-Theoretikern (SECORD und BACKMAN, 1964, 1965). Die Vertreter der Consistency-Theorien gehen davon aus, daß man günstiger auf solche Bewertungen reagiert, die mit eigenen Selbstbewertungen konsistent sind, d.h., Individuen mit hohem Selbstwertgefühl bevorzugen Personen, die sie positiv bewerten und Individuen mit geringem Selbstwertgefühl würden danach solche Personen bevorzugen, die sie negativ beurteilen.

Die Forschungsergebnisse zu dieser Frage sind bezüglich der beiden theoretischen Positionen uneinheitlich (vgl. JONES, 1973). Relativ eindeutig wird durch die bisherigen Untersuchungen belegt, daß positiv bewertendes Fb als glaubwürdiger akzeptiert wird als negativ bewertendes Fb (im Sinne der Selbstwert-Theorie). Die Annahme, daß negatives Fb von Personen mit niedrigem Selbstwert als glaubwürdiger eingeschätzt wird als von Personen mit hohem Selbstwert (im Sinne der Konsistenz-Theorie) ist nicht so deutlich bestätigt. Es zeigte sich in einigen Untersuchungen allenfalls eine Tendenz in diese Richtung (SHRAUGER und LUND, 1975; SNYDER und SHENKEL, 1976; ARCHIBALD und COHEN, 1971) (s. hierzu auch Kap. 2, 2.2.2.).

Angesichts dieser empirischen Befunde vermutet ROSENBERG (Konsistenztheoretiker), daß das Bedürfnis nach kongruenten affektiv-kognitiven Strukturen oft dem Bedürfnis nach positivem Selbstwert untergeordnet ist (ROSENBERG, 1968).

SECORD (1968) versucht, durch Zusatzannahmen zur Konsistenz-Theorie diesen Forschungsergebnissen Rechnung zu tragen. Er nimmt an, daß negative Bewertungen die Eigenschaft haben, auf andere Aspekte des Selbst überzugreifen, die eine positive Valenz haben und deswegen auch von Personen mit geringem Selbstwert als weniger glaubwürdig eingeschätzt werden, weil sie zu den positiven Selbstaspekten inkongruent sind. Er verweist auf eine Untersuchung von MAEHR, MENSING und NAFZGER (1962), bei der Personen bezüglich ihrer Leistungen in einer speziellen motorischen Aufgabe von einem Experten negativ bewertet wurden. Als Folge davon verschlechterten sich auch ihre Selbstbewertungen bezogen auf ihre sportlichen Fähigkeiten insgesamt.

Diese Formulierungen SECORDS sind zwar recht spitzfindig, können aber nicht darüber hinwegtäuschen, daß die empirischen Befunde der bisherigen Untersuchungen im Bereich von Selbst- und Fremdbewertungen insgesamt plausibler mit Hilfe des Selbstwert-Konzepts erklärbar sind.

Im Zusammenhang mit dem Bedürfnis des Menschen nach positiver Selbst- und Fremdbewertung sind bei GOFFMAN (1959) bestimmte Verhaltensstrategien beschrieben, die darauf abzielen, negative oder zur Selbstbewertung inkongruente Bewertungen von anderen Menschen zu

vermeiden. GOFFMAN nennt diese Verhaltensstrategien Selbstdarstellung. In ARGYLE's Terminologie ausgedrückt, umfaßt die Selbstdarstellung jene sozialen Techniken von A, die eine bestimmte (positive) Wahrnehmung des Selbst durch die Manipulation des Verhaltens von B zu erreichen sucht. Reagiert B auf A wunschgemäß, d.h. ein wenig besser als A selbst auf sich reagieren würde, so kümmert sich A nicht um Selbstdarstellung. Reagiert B jedoch anders und insbesondere, wenn A weniger hoch bewertet wird als erwartet und gewünscht, so wird A Anstrengungen zur Selbstdarstellung unternehmen.

Motivationale Grundlagen für Selbstdarstellungsverhalten sind

- a) Erreichung der gewünschten Kategorisierung  
(kongruentes Selbstbild).

Möchte A als Angehöriger der Oberschicht behandelt werden, so muß er andere dazu bringen, ihn dementsprechend zu kategorisieren. Es wäre sehr beunruhigend und dissonant für A, wenn B ihn anders kategorisieren würde als A sich selbst kategorisiert. Es muß eine "Arbeitsübereinkunft" (GOFFMAN) erzielt werden, damit eine befriedigende Interaktion möglich wird.

- b) Verdeutlichung der eigenen Rolle.

Zwischen den Interagierenden muß es zu einem gleichen Verständnis der gegenseitigen Rollen kommen. Die Situation muß von beiden in gleicher Weise interpunktiert werden (WATZLAWIK et al., 1969). Will A in seiner Berufsrolle von B als Fachmann angesehen werden, so muß er sich entsprechend darstellen, damit er von B in der gewünschten Weise gesehen wird.

c) Befriedigung des Bedürfnisses nach Selbstwert.

Das Selbstwertgefühl wird dadurch am besten erhöht und bestätigt, daß man von anderen positive Reaktionen erfährt. Die Selbstdarstellung kann sich dabei auf bestimmte Aspekte des Selbstbildes konzentrieren. A kann z.B. erwähnen, daß er Olympiasieger in einer Sportdisziplin ist. Ist A's Verhalten oder seine Persönlichkeit kritisiert worden, so wird A's Selbstdarstellungsverhalten darauf gerichtet sein, sich zu rechtfertigen, Erklärungen abzugeben etc., um sein Verhalten für B akzeptabel zu machen.

Es sei noch erwähnt, daß Selbstdarstellung nicht nur verbales Verhalten umfaßt, sondern auch nonverbales, z.B. Kleidung, Gesten.

Dieses beschriebene Bedürfnis des Menschen, sich so darzustellen, daß er von anderen positiv und kongruent zur Selbstwahrnehmung wahrgenommen wird, kann man auch als ein Streben nach Bewahrung des Selbstbildes bezeichnen. Diese Motivation hat nun bestimmte Konsequenzen auf die Wahrnehmung und Akzeptanz von Informationen und Fremdbewertungen, die diskrepant oder inkongruent zu den Selbstbewertungsreaktionen sind.

Es gibt eine Reihe von bestimmten "Stabilisierungsprozessen" (SECORD und BACKMAN, 1964), die darauf abzielen, das Selbstbild gegen die Veränderung durch diskrepante Informationen zu schützen.

## 1. Wahrnehmungsverzerrung

Sind Fremdbewertungen des Selbst negativ oder inkongruent zu Selbstbewertungen, so kann die Kongruenz dadurch wiederhergestellt werden, daß die Fremdbewertungen verfälscht wahrgenommen werden, d.h. in Richtung auf die Eigenbewertungen verändert werden. Dazu als Beispiel die folgende Untersuchung: College-Schüler nahmen Einschätzungen von sich selbst und Mitschülern bezüglich bestimmter Eigenschaften vor. Sie bekamen anschließend fiktive Einschätzungen ihrer Person, die (nach Graden unterschiedlich) ungünstige Bewertungen enthielten. Eine gewisse Veränderung der Selbstbewertungen in negativer Richtung war als Effekt zu beobachten, darüberhinaus jedoch verfälschten die Pbn die Fremdbewertungen in positiver Richtung, wenn sie aufgefordert wurden, sie inhaltlich wiederzugeben (HARVEY, KELLEY & SHAPIRO, 1957).

Als extreme Form von Wahrnehmungsverzerrung kann die Verleugnung angesehen werden.

## 2. Abwertung der Glaubwürdigkeit der Informationsquelle

Bei dieser Form wird die Glaubwürdigkeit des Kommunikators in Frage gestellt. Es wird angezweifelt, daß der Kommunikator glaubwürdig bzw. kompetent genug ist, um die in Frage stehenden Aspekte des Selbst richtig zu beurteilen. DEUTSCH und SOLOMON (1959) fanden Hinweise darauf, daß Menschen abgelehnt werden, wenn ihre Urteile negativ sind oder, wenn sie diskrepant oder inkongruent sind. Durch die Abwertung des Kommunikators wird gleichzeitig die Glaubwürdigkeit der Information in Frage gestellt (vgl. die Forschungsergebnisse zur "source credibility", Kap. 2, 2.3.1.).

### 3. Selektive Bewertung von Selbstaspekten

Die Bedeutsamkeit von Selbstreaktionen für die Interaktion mit einer anderen Person kann verändert werden. A kann die Diskrepanz einer negativen Fremdbewertung dadurch minimalisieren, indem er diesen Aspekt des Selbst gering wertet gegenüber anderen Aspekten, die kongruent sind mit dem positiven Selbstbild. So kann bei einem Jungen nach einer Niederlage im Ringen folgende Umwertung stattfinden: Ringen ist ja nicht so wichtig, es ist viel wichtiger, gute Zensuren in der Schule zu haben.

### 4. Selektive Interaktion

Selektive Interaktion beinhaltet, daß A nur mit solchen Partnern in Interaktion tritt, deren Reaktion auf A's Selbst mit A's Selbstbewertung übereinstimmt. A wird nur zu solchen Menschen und Gruppen näheren Kontakt aufnehmen, die so auf ihn reagieren wie es seinem Selbstbild entspricht. BROXTON (1963) stellt fest, daß Studentenheim-Bewohnerinnen, die ihre Zimmergenossin wechseln wollten, neue Partnerinnen wählten, deren Ansichten ihrem Selbstbild entsprachen.

### 5. Selbstdarstellung

Zu den Mechanismen, die das Selbstbild gegen diskrepante oder negative Urteile schützen, gehört natürlich auch die oben beschriebene Selbstdarstellung, eine Verhaltensstrategie, die darauf abzielt, vom Partner positive und mit dem Selbstbild konsistente Reaktionen zu erzielen.

Neben dem Streben nach Bewahrung des Selbstbildes gibt es aber gleichzeitig auch Kräfte im Menschen, die bemüht sind, das Verhalten einschließlich der Selbstreaktionen an veränderte Umweltbedingungen (soziale Strukturen und Beziehungen) anzupassen, d.h. die Selbstwahrnehmungen und Selbstreaktionen zu verändern. Und in der Tat unterliegen Selbstbild und Selbstwertgefühle im Verlauf eines menschlichen Lebens zahlreichen Veränderungen.

Ein sehr vitaler Faktor bezüglich der Veränderung von Selbstverhaltensweisen sind bedeutsame zwischenmenschliche Beziehungen, wie etwa die Beziehungen zu Eltern, Lehrern, Freunden und Therapeuten. Solche Personen können wegen ihrer großen Bedeutung für das Individuum und aufgrund ihrer besonderen Beziehung zu ihm wesentliche Veränderungen in den Selbstverhaltensweisen bewirken (SECORD und BACKMAN, 1964, 599). Bei der Erforschung von Bedingungen, unter denen eine Beeinflussung von Verhalten durch eine andere Person besonders wirksam ist, haben sich als besonders bedeutsam bestimmte Persönlichkeitsvariablen des Beeinflussenden erwiesen. Im Bereich der Attitüdenforschung ist als bedeutsame Variable die "Source Valence" des Kommunikators herausgearbeitet worden (Zusammenfassung der Forschungsergebnisse bei Mc GUIRE, 1969, 172 ff); in der Psychotherapieforschung hat man bestimmte Therapeutenvariablen (Wertschätzung, Echtheit, Empathie u.a.) als besonders effektiv in der Beeinflussung des Klientenverhaltens gefunden (ROGERS, 1951; TAUSCH, 1973).

Die wichtigsten Ergebnisse dieser beiden Forschungsrichtungen sollen hier kurz dargestellt werden.

### 1.3. Eigenschaften der Informationsquelle (source valence)

Als die wesentlichsten Persönlichkeitsvariablen eines wirksamen Kommunikators haben sich die drei Komponenten Glaubwürdigkeit, Attraktivität und Macht erwiesen (Mc GUIRE, 1969, 179). Die Akzeptanz einer Information beim Empfänger nimmt in dem Ausmaß zu, wie diese Eigenschaften beim Sender der Kommunikation ausgebildet sind. KELMAN (1961) nimmt an, daß diese Komponenten über drei verschiedene psychische Prozesse zu einer Attitüdenänderung führen: Internalisation, Identifikation und Einwilligung (compliance). Internalisation, als eine Form von Attitüdenänderung, basiert auf der Motivation, in den Besitz einer gleichsam objektiv gültigen Wahrheit zu gelangen. Internalisation ist deshalb vor allem auf die Glaubwürdigkeit des Kommunikators bezogen, als einem Fachmann, der die richtigen Antworten weiß (z.B. Eltern, Lehrer). Zu dem Ausmaß wie der Kommunikator eine hohe Glaubwürdigkeit besitzt, werden seine Kommunikationsinhalte akzeptiert und in das eigene Wertsystem hineingenommen.

Die motivationale Grundlage der Identifikation ist der Wunsch, eine befriedigende Rollenbeziehung zum Kommunikator zu haben. Diese Form der Attitüdenänderung wird durch die Attraktivität des Kommunikators ausgelöst, d.h. seine Ähnlichkeit, Vertrautheit und Sympathie, die der Empfänger ihm gegenüber empfindet. Anders als bei der Internalisation sind hier die

Attitüdenänderungen an den Fortbestand dieser befriedigenden Beziehung gebunden.

Einwilligung ist die distanzierteste und lockerste Form der Attitüdenänderung. Unter dem Einfluß der Macht des Kommunikators in Form von positiven und negativen Sanktionen verändert der Empfänger seine Attitüden in Richtung auf die des Kommunikators. Diese Form der Attitüdenänderung hält nur solange an, wie die Sanktionsmacht und ein Interesse an Konformität von seiten des Kommunikators weiterbesteht.

KELMANS Analyse der Kommunikationsvariablen und der psychologischen Prozesse beim Empfänger der Kommunikation ist ohne Zweifel die am besten gearbeitete und empirisch gestützte Konzeptionalisierung in diesem Bereich. Kritischer Punkt ist die strikte theoretische Abgrenzung von Internalisation, Identifikation und Einwilligung. Es gibt einigen Zweifel, ob die drei Prozesse in dieser sauberen Trennung vorfindbar sind. Forschungsarbeiten zur "Forced-compliance" zeigen z.B., daß Attitüdenänderungen unter erzwungener Einwilligung, die sich zunächst nur als öffentliche Zustimmung äußern, später internalisiert werden (DEUTSCH und GERARD, 1955).

Auf die Bedeutung von "Source credibility" für Fb-Situationen werden wir in Kap. 2 (Abschnitt 2.3.1.) noch näher eingehen.

#### 1.4. Variablen des Psychotherapeutenverhaltens

ROGERS, der Begründer der "non-directive" (1942), später zutreffender "client-centered psychotherapy" (1951) genannten psychotherapeutischen Orientierung, postulierte als notwendige und hinreichende Psychotherapeutenvariablen für konstruktive Änderungen bei Klienten oder analoge Änderungen in anderen zwischenmenschlichen Beziehungsverhältnissen:

1. Positive Wertschätzung sowie emotionale Wärme des Psychotherapeuten für den Klienten.
2. Empathisches Verstehen des internalen Bezugspunktes des Klienten und Bemühen, dem Klienten das Verstandene zu kommunizieren (kurz: Verbalisierung der emotionalen Erlebnisinhalte).
3. Kongruenz (Echtheit und Integration) im Verhalten des Psychotherapeuten gegenüber dem Klienten.

In mehreren empirischen Untersuchungen der folgenden Jahre (z.B. ROGERS, GENDLIN, KIESLER, TRUAX, 1967; TRUAX und CARKHUFF, 1967) wurden diese drei Variablen als bedeutsam für die Herbeiführung von konstruktiven Änderungen des Erlebens und Verhaltens von Klienten empirisch bestätigt. Der Grad der Realisierung der drei Variablen wurde durch Schätzskalen festgestellt. Ein hohes Ausmaß an Realisierung der Variablen führte gegenüber Vergleichsgruppen mit geringer Realisierung zu signifikant positiveren Änderungen.

Bei einem hohen Ausmaß der Verwirklichung der drei Psychotherapeutenvariablen ergeben sich beim Klienten die folgenden Änderungen (ROGERS, 1959, zit. nach TAUSCH, 1973, 76):

- vermehrte Akzeptierung der eigenen Gefühle
- differenzierte Wahrnehmung der eigenen Person und der Umwelt
- größeres Selbstvertrauen und mehr Selbststeuerung
- Fähigkeit, mehr die Person zu sein und sich entsprechend zu verhalten, die der Klient sein möchte
- mehr Flexibilität und weniger Rigidität
- Anstreben realistischer Ziele
- reiferes Verhalten
- vermehrte Akzeptierung anderer Menschen
- verminderte Diskrepanz zwischen Ideal- und Selbstkonzept durch Änderung des Selbstkonzeptes
- größere Offenheit für Erfahrungen mit der Umwelt und mit dem eigenen Organismus
- Nachlassen innerer Spannungen
- vermehrtes Erleben von Zufriedenheit mit der eigenen Person.

Die von ROGERS aufgeführten Ziele sind recht allgemein formuliert. Was deutlich wird, ist die starke Orientierung in Richtung positiver Selbstreaktionen über das Medium positiver Fremdreaktionen. Als wichtigstes Prozeßmerkmal in Richtung auf konstruktive Änderung wird die vermehrte Selbstexploration des Klienten angesehen.

Die drei Psychotherapeutenvariablen haben sich außerhalb der psychotherapeutischen Gesprächssituation auch in zahlreichen anderen zwischenmenschlichen Situationen

als effektiv hinsichtlich konstruktiver Vorgänge beim Interaktionspartner erwiesen: z.B. für Lehrer (MINSEL und MINSEL, 1973; TAUSCH und TAUSCH, 1965); Eltern (CARKHUFF, 1969; MINSEL, 1973); Theologen (ODEN, 1964; PACELLA, 1966); Altenpfleger (RUSTIN und WOLK, 1961); Encountergruppen (ROGERS, 1970). In neueren Untersuchungen wurden weitere Therapeutenmerkmale geprüft. Empirische Hinweise für die Wirksamkeit bestehen für folgende Variablen: Tiefe der Interpretation (HARWAY et al., 1955); sprachliche Aktivität (MINSEL et al., 1973); Ansprechen des augenblicklichen Befindens (MITCHELL und MITCHELL, 1968); persuasive Potenz oder Erwecken von Vertrauen und Hoffnung (FRANK, 1961; TRUAX et al., 1968); Konfrontation (BERENSON, MITCHELL, LANEY, 1968); aktives Bemühen und innere Anteilnahme (MINSEL et al., 1973).

Diese Merkmale bewegen sich z.T. im Bereich von kleineren Verhaltenseinheiten (soziale Techniken) im Vergleich zu den globaleren Haltungen, die in den drei ROGERS-Variablen angesprochen sind. Insgesamt vermitteln die Forschungsergebnisse den Eindruck, daß die drei Therapeutenvariablen, ergänzt durch weitere Merkmale, wirkungsvoll für Beeinflussungsprozesse in sozialen Interaktionssituationen sind, wobei die Verhaltenseffekte beim Kommunikationsempfänger bislang sehr unspezifisch und wenig operationalisiert formuliert sind. Im wesentlichen scheinen sie effektiv bezüglich vermehrter positiver Selbstreaktionen zu sein.

### 1.5. Zusammenfassung

Anders als beim motorischen Lernen, wo z.B. Häufigkeiten von richtigen Reaktionen zurückgemeldet werden, gleichsam als objektiver Transfer von Informationen, handelt es sich bei interpersonellem Fb um eine Kommunikation mit Inhalts- und Beziehungsaspekt. Die Akzeptanz dieser Kommunikation (Fb-Information) ist nicht von vornherein gegeben, sondern ist abhängig von dem Zusammentreffen bestimmter begünstigender Bedingungen. Zu diesen Bedingungen gehören einmal bestimmte Persönlichkeitsmerkmale des Fb-Senders. Im Bereich der Kommunikationsforschung sind als die drei wesentlichsten Persönlichkeitsvariablen eines wirksamen Kommunikators seine Glaubwürdigkeit, Attraktivität und Macht herausgearbeitet worden. Danach nimmt die Akzeptanz einer Information beim Empfänger in dem Maße zu, wie diese Eigenschaften beim Sender der Kommunikation ausgebildet sind.

Im Bereich der Gesprächspsychotherapieforschung haben sich u.a. die Variablen positive Wertschätzung, Empathie und Echtheit als wichtige Persönlichkeitseigenschaften von konstruktiven Veränderungen beim Interaktionspartner erwiesen. Bei einem hohen Ausmaß der Verwirklichung dieser drei Therapeutenvariablen ergibt sich beim Klienten ein erhöhtes Maß an Selbstexploration, das wiederum zu einem Gewinn an mehr Selbstvertrauen und größerer psychischer Funktionsfähigkeit führt. Diese Variablen haben sich im Bereich therapeutischer und quasitherapeutischer Interaktion als wirksam erwiesen. Inwieweit sie auch für interpersonelle Fb-Situationen Bedeutung haben, soll im Rahmen der vorliegenden Untersuchung geprüft werden.

ARGYLE hat in seinem Paradigma sozialer Interaktion deutlich gemacht, wie das Aufnehmen und Verarbeiten einer interpersonellen Fb-Information in engem Zusammenhang mit bestimmten Motivationen und Zielen beim Fb-Empfänger steht. Fb stellt immer eine Konfrontation mit eigenem Verhalten dar und löst damit Selbstbewertungsprozesse aus, die mit Selbstwertgefühlen und mit Prozessen der Erhaltung vom Selbstbild und Identität zusammenhängen. Die zentrale Aussage der Konsistenztheoretiker besteht darin, daß jeder Mensch bestrebt ist, ein konsistentes Selbstbild zu schaffen und zu bewahren, d.h. sich selbst in konsistenter Weise zu bewerten. Ein Zustand der Selbstkonsistenz ist dann gegeben, wenn die Selbstreaktionen (oder Fremdreaktionen) kongruent mit wichtigen Aspekten des Selbstbildes sind. Bei Inkongruenz etwa zwischen Fremdbewertung und Selbstbewertung entfaltet der Mensch Aktivitäten, die auf die Überwindung der Inkongruenz gerichtet sind. Das kann geschehen in Form von verzerrter Wahrnehmung der Fremdbewertung (in Richtung der Eigenbewertung), Abwertung der Glaubwürdigkeit des Kommunikators, selektive Bewertung von Selbstaspekten, Selbstdarstellung oder aber die Änderung der Selbstbewertung in Richtung der Fremdbewertung.

Die Selbstwerttheoretiker gehen davon aus, daß jeder Mensch ein Bedürfnis danach hat, seinen Selbstwert zu erhöhen und positive Selbstwertgefühle zu erreichen und beizubehalten. Äußerungen von Sympathie, Wohlwollen, Bestätigung, Lob, etc. würden diesem Bedürfnis genüge tun, während Abneigung, Tadel, Widerspruch etc.

die Wünsche nach positivem Selbstwert frustrieren. Jede Form negativer Bewertung versucht der Mensch demnach von sich fernzuhalten, z.B. mittels Mechanismen wie Abwertung der Glaubwürdigkeit des Kommunikators oder verzerrte Wahrnehmung der Fremdbewertung oder Leugnung des eigenen Verhaltens. Negative Bewertung ist für die Selbstwerttheoretiker immer eine Situation der Inkongruenz, während für die Konsistenztheoretiker diese Inkongruenz nur für Menschen mit hohem Selbstwertgefühl besteht. Von Menschen mit niedrigem Selbstwertgefühl werden negative Bewertungen - so die Konsistenztheoretiker - konsistent mit ihrem Selbst-Konzept erlebt. Die zu diesen unterschiedlichen theoretischen Positionen durchgeführten Untersuchungen haben noch zu keiner befriedigenden Klärung zugunsten einer der beiden Annahmen geführt. Das Selbstwert-Konzept kann jedoch bislang die größere Plausibilität zur Erklärung der empirischen Befunde für sich in Anspruch nehmen.

Neben den Persönlichkeitseigenschaften des Fb-Senders (Wertschätzung, Empathie, Glaubwürdigkeit, Macht, etc.) und motivationalen Prozessen beim Fb-Empfänger (Bewahrung des Selbstbildes, Streben nach Selbstwert, soziale Vergleichsprozesse, u.a.) muß noch eine dritte Variablengruppe angenommen werden, die wesentlichen Einfluß auf die Akzeptanz von Fb-Informationen hat: die Art des Fb. Für die Akzeptierungsschwierigkeiten von negativem Fb gab es bereits einige Hinweise im Zusammenhang mit der Selbstwerttheorie. Im folgenden Kapitel sind die hierzu vorliegenden Forschungsergebnisse dargestellt.

## Kapitel 2

### Forschungsergebnisse zu interpersonellem Feedback

LEWIN hat den Begriff "Feedback" in den Bereich der Sozialwissenschaften eingeführt. Der Begriff Feedback wurde damals sehr allgemein verwendet für jede Art von verbaler Rückmeldung, wie das Verhalten einer Person wahrgenommen und erlebt wurde. Diese Art des offenen Sprechens über Wahrnehmung und Erleben des gegenseitigen Verhaltens wirkte damals auf die Teilnehmer in den ersten Laboratoriumsgruppen "elektrisierend" (BENNE, 1972, 97). Auch in der weiteren Entwicklung der Laboratoriumsmethode hat Feedback immer eine zentrale Bedeutung gespielt (BENNE, 1972; ROGERS, 1970; FENGLER, 1975). DÄUMLING (1968, 117) nennt Fb die "erste und wohl zentrale Methode" des gruppendynamischen Trainings.

Gegenüber diesen Postulaten der großen Bedeutsamkeit von Fb steht der empirische Nachweis der Effektivität von Fb noch aus.

Die vereinzelt empirischen Untersuchungen der 50iger und 60iger Jahre haben wenig Erkenntnisse über wichtige Variablen des Fb-Prozesses erbracht. Das liegt vor allen Dingen darin begründet, daß der Fb-Begriff völlig unzureichend expliziert wurde (vgl. LEHMENKÜHLER, ROSCHER und THEIS, 1976).

So wurde meist nicht zwischen verschiedenen Fb-Äußerungen differenziert, sondern alle Fb-Äußerungen über einen längeren Zeitraum global beurteilt (MILLES, 1965; KOLB und BOYATZIS, 1970; GORDON, 1971; LIEBERMAN et al., 1973).

MILES (1965) und GORDON (1971) ließen nach mehreren Tagen (MILES eine Woche) rückblickend aus dem Gedächtnis die erhaltenen Fb einschätzen, wie "hilfreich" (helpful) sie waren. In der umfassenden empirischen Studie von LIEBERMAN, YALOM und MILES (1973) ist ebenfalls Fb - wie die Autoren selbst anmerken - in ähnlich unzureichender Weise bestimmt. Als Fb wurden alle Ereignisse bezeichnet, in denen ein Teilnehmer von anderen Informationen über sich selbst erhielt, die er als wichtig und nützlich einschätzte. Am Ende des Trainings wurden diese "Ereignisse" von den Teilnehmern daraufhin eingeschätzt, ob sie positive Gefühle, negative Gefühle oder kognitives Lernen ausgelöst hatten. Das "überraschende" Ergebnis dieser Untersuchung, daß zwischen Fb und positiven Lernveränderungen kein Zusammenhang festgestellt werden konnte, führen die Autoren hauptsächlich auf die mangelhafte methodische Erfassung von Fb zurück.

Die frühen Untersuchungen, wie sie z.B von STOCK (1964) zusammengefaßt wurden, sind ebenfalls nur schwer zu interpretieren, da Erfassung und Definition der Fb-Variablen undeutlich sind.

In jüngster Zeit hat sich eine Forschungsgruppe um Alfred JACOBS an der West Virginia University daran gemacht, die Auswirkungen verschiedener Arten von Fb zu untersuchen. Mittels eines gut durchdachten Forschungsdesigns haben sie die Variablen Valenz (positiv-negativ), Sequenz (Reihenfolge von positiv und negativ) und Art des Fb (emotionales Fb; Verhaltens-Fb und eine Mischung aus beiden) systematisch variiert.

Als abhängige Variablen verwendeten sie Glaubwürdigkeit, Betroffenheit, Erwünschtheit, Gruppenkohäsion u.a.. Die Ergebnisse dieser Untersuchungsreihe sollten im folgenden ausführlich dargestellt werden.

## 2.1. Valenz, Sequenz und Art des Feedback (Untersuchungen von A. JACOBS und Mitarbeiter)

Zur Untersuchung der Wirkung von Fb-Valenz und Sequenz bezüglich Glaubwürdigkeit, Betroffenheit, Erwünschtheit und Gruppenkohäsion, veranstalteten JACOBS, GATZ und SCHAIBLE (1973) ein Mikro-Lab mit 45 Studenten als Pbn. Das Programm bestand aus Gruppenübungen, welche die Teilnehmer zu intensiver Interaktion bringen sollten. Nach jeder Übung hatten die Teilnehmer Gelegenheit, einander Fb zu geben, in einer bestimmten, strukturierten Form. Nach einer Anwärmbung (NASA-Übung) wurden die Teilnehmer aufgefordert, die anderen Gruppenmitglieder nach einer Liste mit 20 Verhaltensbeschreibungen von Gruppenfunktionen ("macht positive Vorschläge"; "verhält sich herrschsüchtig", etc.) einzuschätzen. Darauf folgte eine Übung, bei der jeder etwas Persönliches von sich berichten mußte. Die Teilnehmer wurden dann zu einer zweiten Einschätzung aufgefordert, nach einer Liste, die auf Eigenschaften wie Empathie und Wärme ausgerichtet war. Es gab drei verschiedene Versuchsbedingungen. In der ersten Bedingung wurde die Beschreibung von den Pbn dazu benutzt, jedem zwei positive Fb zu geben und mit der zweiten Liste gaben sie jedem zwei negative Fb. In der zweiten Bedingung wurden zuerst zwei positive Fb und nach der zweiten Übung die negativen Fb gegeben. In der dritten Versuchsbedingung wurden nach jeder Übung sowohl ein positives wie ein negatives Fb gegeben.

Jeder Teilnehmer erhielt die Fb nacheinander von allen Gruppenmitgliedern. Anschließend waren Ratings zu den genannten Variablen (Glaubwürdigkeit, etc.) auszufüllen. Die Untersuchung brachte die folgenden Ergebnisse:

1. Positives Fb war signifikant glaubwürdiger und wünschenswerter als negatives Fb.
2. Wenn negatives Fb zuerst und positives Fb danach gegeben wurde, wurden die Fb im Mittel als glaubwürdiger und wünschenswerter eingeschätzt im Vergleich zu den anderen beiden Gruppen. Die Werte bezüglich Gruppenkohäsion folgten in der Tendenz diesem Sequenzeffekt.
3. Teilnehmer der Bedingungen positiv/negativ und negativ/positiv bewerteten das Mikro-Lab am Ende des Tages als signifikant wertvoller als diejenigen, die bei beiden Gelegenheiten positiv-negativ gemischtes Fb erhalten hatten.

Das Ergebnis, daß positives Fb als glaubwürdiger eingeschätzt wird als negatives hat sich auch in allen anderen Untersuchungen dieser Reihe gezeigt. JACOBS und seine Mitarbeiter glaubten, daß es sich hierbei um ein hoch konsistentes Phänomen handelt, dem sie den Namen "credibility gap" (Glaubwürdigkeitsunterschied) gegeben haben. Dieses Phänomen wird durch andere, neuere Arbeiten bestätigt, welche die Wirkungen von positiven und negativen Persönlichkeitsbeschreibungen ("Favorability of personality interpretations") und deren Akzeptanz untersuchten (MOSHER, 1965; WEISBERG, 1970; SNYDER und SHENKEL, 1976;

HALPERIN, SNYDER, SHENKEL, HOUSTON, 1976; SHRAUGER und LUND, 1975). Danach werden positive Persönlichkeitsbeschreibungen als glaubwürdiger akzeptiert im Vergleich zu negativen, ungünstigen Persönlichkeitsbeschreibungen.

Die Ergebnisse bezüglich des Sequenzeffektes in der Untersuchung von JACOBS, JACOBS, GATZ & SCHAIBLE (1973) stehen im Widerspruch zu den Ergebnissen von zwei weiteren Untersuchungen, in denen die umgekehrte Reihenfolge günstigere Einschätzungen brachte. In den Arbeiten SCHAIBLE (1970) und SCHAIBLE und JACOBS (1975) ergab sich, daß in der Fb-Sequenz positiv-negativ (wenn also positives Fb zuerst gegeben wird), das negative Fb als glaubwürdiger eingeschätzt wurde, als wenn es vor dem positiven Fb gegeben wurde. Und positives Fb wurde als weniger glaubwürdig und wünschenswert eingeschätzt, wenn es nach dem negativen Fb gegeben wurde im Vergleich zur umgekehrten Reihenfolge. Die positiv-negative Sequenz führte außerdem zu signifikant höherer Einschätzung der Gruppenkohäsion. Die Frage des Sequenzeffektes bleibt damit offen. Es fiel den Forschern schwer, Erklärungen für die gegensätzlichen Ergebnisse zu finden.

Unter Anwendung des gleichen Experimentaldesigns führten sie eine Serie von Versuchen bezüglich Valenz und bestimmten Formen von Fb durch. In der ersten Studie (JACOBS, JACOBS, CAVIOR & FELDMAN, 1973) wurden drei verschiedene Arten von Fb geprüft.

### 1. Verhaltensfeedback (behavioral)

(z.B. "I think you are acting bossy")

Positive Verhaltensfeedbacks bezogen sich auf günstiges, freundliches Verhalten, negative Fb bezeichneten unfreundliches, unaufmerksames Verhalten.

### 2. Emotionales Fb (emotional)

(z.B. "I like you"; "I am angry toward you")

Emotionales Fb beschreibt die Gefühle des Fb-Gebers gegenüber dem Empfänger.

### 3. Mischformen aus Verhaltens- und emotionalem Fb (behavioral-emotional)

(z.B. "You were acting bossy and it made me feel angry")

Emotionales Verhaltensfeedback bezeichnet das Verhalten als positiv oder negativ und drückt die Gefühle des Fb-Gebers aus.

Jede Versuchsperson erhielt zwei Fb der gleichen Art. Insgesamt gab es sechs Feedback-Bedingungen (Valenz x Art des Fb).

Die wichtigsten Ergebnisse:

1. Positives Feedback war glaubwürdiger als negatives Fb ("credibility gap").

2. Die Reihenfolge der sechs Bedingungen bezüglich Glaubwürdigkeit sah folgendermaßen aus:

| Valenz | Fb-Bedingungen       |
|--------|----------------------|
| +      | emotional            |
| +      | behavioral-emotional |
| +      | behavioral           |
| -      | behavioral           |
| -      | behavioral-emotional |
| -      | emotional            |

Alle positiven Fb waren den negativen an Glaubwürdigkeit überlegen. Bei den emotionalen Fb gab es einen Spiegeleffekt: die positiv emotionalen Fb waren am glaubwürdigsten von den sechs Bedingungen. Außerdem waren die Fb-Bedingungen positiv behavioral-emotional gegenüber positiv behavioral und negativ behavioral gegenüber negativ behavioral-emotional signifikant glaubwürdiger.

3. Positives Fb wurde als wünschenswerter angesehen als negatives Fb.

4. Positives Fb führte zu mehr Gefühlen der Gruppenkohäsion als negatives Fb.

Das gleiche Versuchsprogramm wurde in einer weiteren Untersuchung (JACOBS, JACOBS, CACIOR & BURKE, 1974) durchgeführt, mit der einen Änderung, daß die Fb-Geber nicht öffentlich das Fb äußerten, sondern anonym: der Gruppenleiter verlas die notierten Fb ohne Bezeichnung des Fb-Gebers.

Die Reihenfolge in der Glaubwürdigkeit der Fb sah hier folgendermaßen aus:

| Valenz | Fb-Bedingung         |
|--------|----------------------|
| +      | behavioral           |
| +      | behavioral-emotional |
| +      | emotional            |
| -      | emotional            |
| -      | behavioral           |
| -      | behavioral-emotional |

Positiv-emotionales Fb (Öffentlich am glaubwürdigsten) wird unter anonymer Fb-Abgabe am wenigsten glaubwürdig von den positiven Fb-Bedingungen; und negativ-emotionales Fb (Öffentlich am unglaublichsten) wird zum glaubwürdigsten der negativen Fb-Bedingungen. Die Differenz zwischen positiv-emotional und negativ-emotional ist hier nicht signifikant. Die emotionalen Fb werden also offensichtlich unterschiedlich beurteilt, je nachdem, ob sie öffentlich "face to face" geäußert oder ohne Kenntnis des Fb-Gebers mitgeteilt werden.

In einer weiteren Untersuchung (FELDMAN, zit. nach JACOBS, 1974) wurde noch die Art der Fb-Darbietung variiert. Es gab eine affektive Darbietung (hingehen zum Partner, Augenkontakt) und eine objektive Darbietung (sitzenbleiben, kein Augenkontakt). Die affektiven Fb-Geber wurden zwar als wärmer eingeschätzt, aber bezüglich Glaubwürdigkeit und der anderen abhängigen Variablen ergaben sich keine signifikanten Unterschiede.

Als zusammenfassende Beurteilung der Untersuchungen der Forschergruppe um JACOBS an der West Virginia University scheint mir folgendes wichtig:

ihre Untersuchungen stellen einen entscheidenden Fortschritt in der Fb-Forschung dar, indem sie

- ein Forschungsdesign entwarfen, daß eine systematische Variation von Fb-Variablen zuläßt;
- den Fb-Begriff differenziert haben und einige Fb-Formen operational definierten;
- Prozeßvariablen eingeführt haben, wie Glaubwürdigkeit, Betroffenheit, Gruppenkohäsion, die in sinnvollem Zusammenhang mit Effekten von Fb stehen (deren Beziehung zu relevanten Verhaltensänderungen allerdings noch nachzuweisen ist).

Kritisch bleibt anzumerken, daß es sich in den Untersuchungen um weitgehend vorstruktuiertes Fb handelt, das vom Fb-Geber nicht spontan geäußert ist und auch in den "behavioral" Bedingungen keinen Bezug zu konkretem Verhalten des Fb-Empfängers nimmt. Darüberhinaus müßten die Fb-Variablen noch weiter variiert werden. So scheint mir auch in den reinen (negativen) Verhaltensfeedbacks noch viel an negativer Bewertung enthalten zu sein (z.B. in Äußerungen wie: "Ich finde, Du hast Dich herrschsüchtig verhalten" oder "Du warst unaufmerksam"). Daß der Bewertungsdimension möglicherweise eine wesentliche Rolle - vor allem in den negativen Fb-Bedingungen - zukommt, darauf haben u.a. BACH (1974) und ARGYRIS (1967) hingewiesen. Sie postulierten, daß negative Fb minimal bewertend und maximal informativ sein sollten. Ein Ziel der vorliegenden Untersuchung wird es sein, diese Annahme näher zu prüfen.

## 2.2. Persönlichkeitsvariablen des Fb-Empfängers

### 2.2.1. Abwehrer-Sensibilisierer (repressor-sensitizer)

Man hat in der empirischen Persönlichkeitsforschung zwei verschiedene Persönlichkeitstypen herausgearbeitet, die sich in ihrem Verhalten gegenüber angst-erzeugenden Reizen unterscheiden: Abwehrer (repressor) sind solche Personen, die gegenüber bedrohlichen Reizen, Flucht und Vermeidungsverhalten zeigen. Diese Menschen bewältigen Angst- und Bedrohungssituationen durch Abwendung und Vermeidung und bedienen sich solcher Abwehrmechanismen wie Leugnung und Rationalisierung. Sensibilisierer (sensitizer) sind solche Personen, die für angsterzeugende Reize eine große Reizempfindlichkeit zeigen. Sie bewältigen Angst und Bedrohungssituationen, indem sie ihre kognitiven Funktionen sensibilisieren und sich gewissermaßen durch betonte Zuwendung verteidigen. Intellektualisierung ist ein häufig benutzter Abwehrmechanismus dieser Personengruppe (BYRNE, 1961; BYRNE, 1964; CHRISTIE & LINDAUER, 1963; HERRMANN, 1972).

Die Unterschiede im Wahrnehmungsverhalten bedingen auch ein unterschiedliches Umwelterleben der beiden Persönlichkeitstypen: Abwehrer suchen in ihrer Umwelt die günstigen und positiven Situationen auf und vermeiden alle Situationen von Peinlichkeit, Konflikt und Bedrohung, während für Sensibilisierer von solchen Bedrohungssituationen Signale ausgehen, die sie zu erhöhter Vigilanz und zum Reagieren auffordern.

Ergänzende Untersuchungen haben weitere Unterschiede festgestellt:

- Abwehrer zeigen im Vergleich zu Sensibilisierern geringere Diskrepanzen zwischen Selbst und Selbst-Ideal (BYRNE, 1961; BYRNE, 1964; ALTROCCHI et al., 1960).
- Sensibilisierer tendieren mehr zu Vorurteilen als Abwehrer (JOY, 1963).
- Sensibilisierer sind tendenziell autoritärer und dogmatischer als Abwehrer (BYRNE, 1964; DREILINGER, 1969; BYRNE et al. 1966).

Ausgehend von Untersuchungsergebnissen von WAGMAN (1955) und CAREY et al. (1957), daß Fb, die in einer autoritativen, dogmatischen Form gegeben werden, von autoritären Individuen günstiger aufgenommen werden als von nichtautoritären Personen, veranlaßten DREILINGER (1969) zu einer Studie bezüglich der Wirkung von dogmatischem und nicht-dogmatischem Fb auf Abwehrer und Sensibilisierer. Seine Hypothese lautete: Sensibilisierer zeigen unter dogmatischen Fb-Bedingungen das geringere Abwehrverhalten, während Abwehrer unter nicht-dogmatischen Fb-Bedingungen geringeres Abwehrverhalten zeigen. Als Maß für Abwehrverhalten wurde WORCHEL's Self-Activity-Index verwandt, ein Verfahren, das Werte bezüglich Selbst-Ideal Diskrepanzen liefert.

Die Probanden erhielten Ergebnisse eines Persönlichkeitstestes entweder in einer kalten, formalen, hoch strukturierten Vortragsform (= dogmatisch) oder in einer persönlichen, warmen, informellen Gesprächsrunde (= nicht-dogmatisch) mitgeteilt.

DREILINGER fand durch die Ergebnisse seine Hypothese unterstützt, daß Abwehrer unter nicht-dogmatischen Fb-Bedingungen und Sensibilisierer unter dogmatischen Bedingungen weniger Abwehrverhalten zeigten.

DECKER (1970) führte hierzu eine Kontrolluntersuchung durch (dogmatisch und nicht-dogmatisch wurde noch unterteilt in positiv und negativ), die keinen statistischen Zusammenhang zwischen den Persönlichkeitsvariablen Abwehrer/Sensibilisierer und dogmatischen/nicht-dogmatischen Fb-Bedingungen zeigten. Signifikant war nur der Unterschied zwischen den Probanden der negativen und positiven Fb-Bedingungen: die Empfänger von negativem Fb beurteilten den Fb-Sender signifikant ungünstiger.

Die anderslautenden Ergebnisse in der DREILINGER-Untersuchung führt DECKER auf Mängel in der Anlage und Durchführung der Studie zurück.

### 2.2.2. Hohes vs niedriges Selbstwertgefühl

SHRAUGER und LUND (1975) führten eine Untersuchung zu der Frage durch, welche Wirkung bewertendes Fb (negativ und positiv) bei Personen mit niedrigem und mit hohem Selbstwertgefühl hat bezüglich

- a) der Einschätzung der Kompetenz des Fb-Gebers;
- b) ihrer gefühlsmäßigen Reaktion auf den Fb-Geber;
- c) ihrer Einschätzung, welchen Eindruck der Fb-Geber vom Fb-Empfänger hat;
- d) ihrer Selbstbewertung.

An der Untersuchung nahmen 48 Studentinnen teil (durch einen Vor-Test ausgewählt nach dem Ausmaß ihres Selbstwertgefühls), die vom Professor (Autor ?) zu einem Interview geladen wurden. Das Interview wurde vorgestellt als Teil des klinischen Praktikums. Die Probanden wurden aufgefordert, nach Abschluß des Interviews (der Interviewer war ein Student höheren Semesters) dem Professor gegenüber Feedback über die Kompetenz dieses Studenten zu geben. Außerdem bekamen sie eine Mitteilung darüber, wie der Interviewer ihre Fähigkeiten bezüglich Selbstwahrnehmung einschätzte. Es gab zwei Fb-Bedingungen: hohe Selbstwahrnehmung (HS) und niedrige Selbstwahrnehmung (NS). In der HS-Bedingung teilte der Professor mit, daß der Interviewer sie als eine Person einschätze mit einer sehr guten Selbstwahrnehmung bezüglich ihrer Motivationen und ihrer Gefühle. In der NS-Bedingung wurde ihr der Interviewereindruck vermittelt, daß es Bereiche gäbe, wo sie eine nicht gut entwickelte Selbstwahrnehmung bezüglich ihrer Gefühle habe im Vergleich zu anderen Leuten. (Eine Kontrollgruppe erhielt kein Fb). Im Anschluß an das Fb füllten die Probanden einen Fragebogen aus.

Es zeigten sich folgende Ergebnisse:

1. Bei den Personen mit hohem Selbstwert schätzten diejenigen in der positiven Fb-Bedingung den Interviewer hoch signifikant kompetenter ein als diejenigen in der negativen Fb-Bedingung. Bei Personen mit niedrigem Selbstwert bestand zwischen positiver und negativer Fb-Bedingung kein signifikanter Unterschied hinsichtlich der Kompetenz des Interviewers (jedoch eine Tendenz in die o.g. Richtung).

2. In der negativen Fb-Bedingung sahen die Probanden mit hohem Selbstwert den Interviewer als signifikant weniger kompetent an als die Personen mit niedrigem Selbstwert dies taten.

3. Bezüglich der emotionalen Reaktionen auf den Interviewer gab es keine bedeutsamen Unterschiede.

4. Bewertendes Fb zeigte keinen Effekt auf die Valenz der Selbstbewertungen allgemein.

5. Die Personen mit hohem Selbstwert nahmen an, daß der Interviewer günstigere Eindrücke von ihnen hatte als die Probanden mit niedrigem Selbstwert dies annahmen.

Das unter 1. genannte Ergebnis ist im Rahmen der Konsistenz-Theorie gut erklärbar. Es gab jedoch keinen Hinweis darauf, daß Personen mit niedrigem Selbstwert eine Präferenz für negatives Fb gegenüber positivem Fb hatten, wie nach der Konsistenz-Theorie zu erwarten wäre. Diese Tendenz zeigte sich bereits in früheren Untersuchungen von DEUTSCH & SOLOMON (1959) und FITCH (1970).

Die deutliche Zurückweisung der negativen Fb durch die Probanden mit hohem Selbstwert in der SHRAUGER-Studie stimmt mit anderen Beobachtungen überein, die zeigten, daß das Selbstbewußtsein ähnlich wie bei den Abwehrern und Sensibilisierern (s. Kap. 2, 2.2.1.) mit bestimmten "Abwehr-Stilen" verknüpft ist, wobei Personen mit hohem Selbstwert negative Informationen bezüglich ihres Selbst zurückweisen, verzerren oder abwerten (COHEN, 1959; SILVERMAN, 1964).

### 2.3. Persönlichkeitsvariablen des Feedback-Gebers

#### 2.3.1. Status des Feedback-Gebers (source credibility)

Es gibt eine Reihe von Untersuchungen, die alle zu dem gleichen Ergebnis gekommen sind, daß nämlich verallgemeinerte Persönlichkeitsbeschreibungen von Probanden als exakte Beschreibungen ihrer eigenen Persönlichkeit akzeptiert werden (Überblick bei SNYDER & SHENKEL, 1975). Dieses Akzeptanzphänomen ist auch unter dem Namen "Barnum Effekt" bekannt geworden. Untersuchungen dieser Forschungsrichtung hinsichtlich des Einflusses des Status des Diagnostikers (Source Status) haben keinen Effekt dieser Variable auf die Akzeptanz der Persönlichkeitsbeschreibung gezeigt (DMITRUK, COLLINS & CLINGER, 1973; ROSEN, 1975; SNYDER, 1974; SNYDER & LARSON, 1972; ULRICH, STACHNIK & STANTON, 1963). Diese Ergebnisse sind überraschend im Lichte der sonst bekannten Ergebnisse der Source Credibility-Forschung, die einen signifikanten Effekt des Prestiges des Kommunikators auf die Akzeptanz der übermittelten Kommunikation gezeigt haben (Mc GUIRE, 1969). HALPERIN, SNYDER et al. (1976) verwiesen in diesem Zusammenhang auf Arbeiten, die gezeigt haben, daß zur ursprünglichen Meinung gering diskrepante Kommunikationen gewöhnlich akzeptiert werden unabhängig vom Status des Kommunikators, daß jedoch stark abweichende Kommunikationen nur von Personen mit hohem Status angenommen werden (ARONSON, TURNER & CARLSMITH, 1963; BOCHNER & INSKO, 1966). "Source Status" hat danach möglicherweise einen differenziellen Effekt: bei wenig diskrepanten Informationen keinen Effekt, bei stark abweichenden Informationen nur Akzeptanz von Kommunikatoren mit hohem Prestige.

HALPERIN, SNYDER et al. (1976) führten diesbezüglich eine Untersuchung durch in einem 2 (positives und negatives Persönlichkeitsfeedback) x 3 (niedriges, mittleres und hohes Prestige des Fb-Gebers) faktoriellen Design. Ihre wesentlichen Hypothesen waren, daß der Status des Fb-Gebers auf die Akzeptanz eines negativen (= hoch diskrepanten) Fb, nicht aber auf die Akzeptanz eines positiven (= gering diskrepanten) Fb Einfluß hat. Fiktive Ergebnisse eines vorher durchgeführten Persönlichkeitstestes wurden den Teilnehmern schriftlich übergeben unter Angabe von Daten zum Diagnostiker (PhD klinischer Psychologe vs M.A. in klinischer Psychologie vs Student der Psychologie im Anfangssemester). Nach dem Durchlesen der Persönlichkeitsbeschreibung (positiv vs negativ) gab jeder Proband seine Einschätzung bezüglich Glaubwürdigkeit des Persönlichkeitsfeedbacks (und zur Kontrolle eine Einschätzung des Status des Fb-Gebers) auf einem Fragebogen ab.

Die wichtigsten Ergebnisse der Untersuchung waren:

1. Die positiven Persönlichkeitsbeschreibungen wurden als signifikant glaubwürdiger eingeschätzt als die negativen.
2. Die Status-Variation macht keinen Unterschied bei den positiven Fb-Bedingungen.
3. Bei den negativen Fb-Bedingungen wird das Fb mit dem niedrigsten Fb-Geber-Status als signifikant unglaubwürdiger eingeschätzt als die negativen Fb vom Fb-Geber mit mittlerem und hohem Status.

Darin wird die Hypothese bestätigt, daß Status keinen Unterschied in der Akzeptanz macht, wenn das Fb positiv ist, daß jedoch Status ein wirksamer Faktor wird, wenn das Fb negativ ist.

### 2.3.2. Empathie, Wertschätzung, Echtheit und Selbstmitteilung

Im Bereich der Gesprächspsychotherapie untersuchte Susan ANDERSON (1968) die Wirkung einer bestimmten Art von Fb (Konfrontation) auf die Tiefe der Selbstexploration in Abhängigkeit von dem Ausmaß der Verwirklichung der Variablen Empathie, Wertschätzung, Echtheit und Selbst-Mitteilung durch den Therapeuten. Konfrontation war definiert als eine Intervention, durch die der Therapeut die Diskrepanz zwischen seinen eigenen Wahrnehmungen und der Selbstwahrnehmung des Klienten aufzeigte.

Es gab zwei Formen von Konfrontationen:

#### 1. Diskrepanz zwischen Selbst und Selbst-Ideal:

Klient: "Ich bin ein Prachtkerl. Ich glaube wirklich, daß ich prima bin."

Therapeut: "Sie reden von sich als von einem prima Kerl, aber ich vermute, daß Sie nicht so recht daran glauben, sonst würden Sie es nicht so oft und laut betonen."

#### 2. Diskrepanz zwischen Einsicht und Verhalten:

Klient: "Nun, wo ich sehe, was mein Vater mir alles angetan hat all die Jahre, fühle ich mich wie ein neuer Mensch."

Therapeut: "Ja, aber Sie gehen weiterhin jeden Morgen um 6.00 Uhr zu Ihrem Vater und fragen ihn nach seinen Wünschen, wie Sie es immer getan haben."

Aufgrund von Tonbandaufzeichnungen verschiedener Sitzungen von zwanzig Therapeuten wurden von Beurteilern das Ausmaß der Verwirklichung der genannten Therapeutenvariablen eingeschätzt (zur Bildung einer "high functioning" Gruppe und einer "low functioning" Therapeutengruppe), die Tiefe der Exploration 2 Minuten vor und 2 Minuten nach einer Konfrontation gemessen und die Art der Konfrontation beurteilt (Konfrontation bezüglich Stärken oder Schwächen des Klienten).

Die Untersuchung brachte folgende Ergebnisse:

1. Die Konfrontationen von Therapeuten mit hoher Verwirklichung der Variablen Empathie, Wertschätzung Echtheit und Selbstmitteilung führten zu einer deutlichen Zunahme an Tiefe der Selbstexploration, während Konfrontation von "low functioning" Therapeuten in keinem Fall zu einer Zunahme an Selbstexploration führten.
2. "High functioning" Therapeuten benutzten in ihren Gesprächen signifikant häufiger Konfrontationen als "low functioning" Therapeuten.
3. "High functioning" Therapeuten konfrontierten Klienten häufiger mit ihren Stärken, während "low functioning" Therapeuten ihre Klienten überwiegend mit ihren Schwächen konfrontierten.

Die Wirksamkeit des Feedbacks (Konfrontation) ist also - wie Ergebnis 1 zeigt - ganz wesentlich von der hohen Realisierung der Persönlichkeitsvariablen durch den Therapeuten abhängig.

Zur besseren Unterscheidung der Effekte, die auf die Konfrontation und die auf das Ausmaß der Realisierung der Therapeutenvariablen zurückzuführen sind, führte ANDERSON eine weitere Untersuchung durch (ANDERSON, 1969). 16 Therapeuten (8 "low functioning" und 8 "high functioning") wurden aufgefordert (in einem Set von 4 Sitzungen), in der Mitte der 1. Sitzung und in der Mitte der 4. Sitzung jeweils zwei Konfrontationen der dargestellten Art zu geben.

Diese Untersuchung brachte u.a. folgende Ergebnisse:

1. Die Zunahme an Selbstexploration war größer nach Konfrontationen von "high functioning" als von "low functioning" Therapeuten.
2. "High functioning" Therapeuten gaben in der 1. Sitzung mehr Konfrontation bezüglich der Stärken als der Schwächen des Klienten. In der 4. Sitzung war die Reihenfolge umgekehrt.
3. "Low functioning" Therapeuten gaben in beiden Sitzungen mehr Konfrontationen hinsichtlich der Schwächen der Klienten als hinsichtlich der Stärken\*.

Zu Unterschieden in der Zunahme an Selbstexploration in Abhängigkeit von der Art der Konfrontation (Stärken/Schwächen) sind bei der Darstellung der Ergebnisse leider keine Aussagen zu finden.

---

\* ANDERSON sieht in den Ergebnissen 2 und 3 eine größere Flexibilität der "high functioning" Therapeuten im Umgang mit Konfrontation, während die "low functioning" Therapeuten durchgängig an einer Form festhalten.

Insgesamt sieht die Autorin in beiden Untersuchungen das hohe Ausmaß der Realisierung der Persönlichkeitsvariablen als hauptsächlich entscheidend für die Wirksamkeit der Konfrontation an.

Die gleichen Forschungsvariablen wurden auch in Untersuchungen von BERENSON et al. verwandt (BERENSON, MITCHELL, LANEY, 1968; BERENSON, MITCHELL, MORAVEC, 1968; BERENSON, MITCHELL, 1968) mit ähnlichen Ergebnissen.

#### 2.4. Formen von Feedback

Die früheste Differenzierung, die in Forschungsuntersuchungen bezüglich Fb gemacht wurde, war die zwischen positivem und negativem Fb. Hierzu liegen auch die meisten Forschungsarbeiten vor. JACOBS und Mitarbeiter (Kap. 2, 2.1) haben in ihren Untersuchungsreihen nachweisen können, daß positives Fb als glaubwürdiger erlebt wird als negatives Fb. Dieses Phänomen haben sie "credibility gap" genannt (JACOBS, 1974). Die Unterschiede von positivem und negativem Fb bezüglich Akzeptanz sind von einer Reihe anderer Untersuchungen in anderen Settings und mit anderen Fb-Formen bestätigt worden (vgl. Kap. 2, 2.1).

In den Arbeiten von JACOBS und Mitarbeitern ist außerdem zwischen Verhaltensfeedback, emotionalem Feedback und emotionalem Verhaltensfeedback unterschieden worden (z.B. JACOBS, JACOBS, CAVIOR, FELDMAN, 1973). Einige Hinweise auf differenzielle Effekte bezüglich Glaubwürdigkeit, Einwirkung, Erwünschtheit und Gruppenkohäsion sind dort zu finden (Kap. 2, 2.1).

JACOBS et al. vernachlässigen bei der Wahl ihrer Fb die genaue Qualifizierung bezüglich der Dimension "konkret vs allgemein" (vgl. dazu weiter unten LEHMENKÜHLER und ROSCHER, 1975). Da die Fb in den Untersuchungen von JACOBS von einer vorgegebenen Liste stammen, ist zu vermuten, daß sie überwiegend als "allgemein" zu klassifizieren sind.

Darüber hinaus scheint mir die Unterscheidung von "Verhaltensfeedback" und "emotionalem Fb" nicht sehr gelungen, denn Verhaltensfeedback grenzt sich nicht gegenüber emotionalem Fb ab, sondern gegenüber verhaltensfernem Fb. JACOBS "emotionales Fb" läßt sich genauer als emotionale Reaktion ohne Verhaltensbezug beschreiben; und sein "Verhaltensfeedback" bedarf einer eindeutigeren Klassifizierung bezüglich allgemein oder spezifisch und hinsichtlich einer Qualität wie informativ oder bewertend.

ANDERSON (1968, 1969) hat zwei Arten von konfrontierendem Fb benutzt:

- a) Fb bezüglich Diskrepanzen von Real-Selbst und Ideal-Selbst
- b) Fb bezüglich Diskrepanzen von Einsicht und konkretem Verhalten.

Positive Effekte dieser Fb auf die Tiefe der Selbstexploration konnten nachgewiesen werden, wenn die Fb von Personen gegeben wurden, die ein hohes Ausmaß an Realisierung von Empathie, Wertschätzung, Echtheit und Selbstmitteilung zeigten. Diese Fb lassen sich ziemlich eindeutig als informativ-negative Fb mit konkretem Verhaltensbezug klassifizieren.

In zwei neueren deutschen Arbeiten (LEHMENKÜHLER und ROSCHER, 1975; ROSCHER, 1977) ist der Versuch unternommen worden, durch Auswertung des Fb-Geschehens in T-Gruppen und auf dem Hintergrund bestimmter theoretischer Perspektiven zu Merkmalsunterscheidungen von Fb zu kommen.

Sie unterscheiden drei Zielebenen für Fb-Verhaltensweisen:

1. Verhaltensorientiertheit:

Rückmeldungen als verhaltensnahe Äußerungen;

2. Selbstbezug:

Rückmeldungen als subjektive Eindrücke und Wertungen und nicht als objektive Ist-Zustände;

3. Informationen über die eigenen Reaktionen des Fb-Gebers:

Rückmeldungen, die die wechselseitige Beeinflussung und Abhängigkeit in Interaktionen verdeutlichen.

Auf der Grundlage dieser Zielebenen kamen sie zu der Unterscheidung der folgenden fünf Merkmale:

1. Verhaltensferne Äußerung
2. Verhaltensorientierte Äußerung
3. Verhaltensorientierte Äußerung mit Selbstbezug - ohne explizit emotionale Reaktion
4. Mitteilung über die Wirkung, die eine Person oder deren Verhalten auf eigenes Verhalten auslöst: Reaktion auf der Verhaltensebene
5. Mitteilung über die Wirkung, die eine andere Person oder deren Verhalten auf eigene Gefühle auslöst: Reaktion auf der emotionalen Ebene.

Die Autorinnen entwickelten daraus einen Beobachtungsbogen für Fb-Prozesse in Gruppen, wo jedes Merkmal noch einmal nach konkret und allgemein unterschieden wurde.

Zu diesem an sich fruchtbaren Ansatz ist kritisch anzumerken, daß die Valenz-Dimension von Fb-Äußerungen nicht berücksichtigt ist, eine Dimension, die immerhin bisher am besten erforscht ist und sich in ihren Effekten als ziemlich stabil erwiesen hat.

Eine ähnliche Ableitung aus Beobachtung von Fb-Prozessen und Theorien zur Gruppenentwicklung hat ADELSON (1973) unternommen. Er kommt zu vier Dimensionen:

1. Bewertende Dimension (positiv, negativ)
2. Spezifitäts-Dimension (allgemein, spezifisch)
3. Kognitiv-emotionale Dimension (kognitiv, emotional)
4. Direktheits-Dimension (direkt, indirekt).

## 2.5. Zusammenfassung

Verwertbare empirische Untersuchungen zu interpersonellem Fb, insbesondere zur Akzeptanz von interpersonellem Fb, liegen bislang nur sehr wenige vor. Die Feedbackforschung steht in diesem Bereich praktisch am Anfang. Die Untersuchungsreihe von A. JACOBS et al. kann als erster Versuch angesehen werden, die Effekte von bestimmten Formen interpersonellen Fb systematisch zu untersuchen. Als wichtigstes Ergebnis dieser Studien zeigte sich, daß positives Fb als glaubwürdiger eingeschätzt wird als negatives Fb. Dieser Befund hat sich in allen durchgeführten Untersuchungen dieser Reihe

wiederholt, so daß JACOBS und Mitarbeiter glauben, daß es sich hierbei um ein konsistentes Phänomen handelt, dem sie den Namen "credibility gap" (Glaubwürdigkeitsunterschied) gegeben haben. Dieses Phänomen wird in anderen neueren Arbeiten bestätigt, welche die Wirkungen von positiven und negativen Persönlichkeitsbeschreibungen ("personality interpretations") und deren Akzeptanz untersuchten (z.B. SNYDER und SHENKEL, 1976). Die anderen von JACOBS durchgeführten Untersuchungen zum Sequenzeffekt von positivem und negativem Fb sowie zur Art der Fb-Darbietung sind uneinheitlich bzw. un- deutlich in ihren Ergebnissen.

JACOBS empirische Studien sind insgesamt als ein wichtiger Fortschritt in der Fb-Forschung anzusehen: sein Forschungsdesign erlaubte eine systematische Variation von Fb-Variablen; er hat stark operationalisierte Fb-Formen verwendet und abhängige Variablen eingeführt, wie Glaubwürdigkeit, Betroffenheit und Gruppenkohäsion, die man als wichtige Prozeßvariablen im Fb-Geschehen ansehen kann.

Zu Persönlichkeitseigenschaften des Fb-Gebers als Einflußvariable in Kommunikationsprozessen sind im Bereich von "persuasive communication" eine Fülle von Untersuchungen durchgeführt worden, die u.a. die Bedeutung des Prestiges oder Status des Kommunikators hervorheben. HALPERIN, SNYDER et al. (1976) konnten in einer Studie zur Akzeptanz von positivem und negativem Persönlichkeitsfeedback ihre Annahme verifizieren, daß Status keinen Unterschied in der Akzeptanz macht, wenn das Fb positiv

ist, daß jedoch Status ein wirksamer Faktor wird, wenn das Fb negativ ist.

Aus dem Bereich der Gesprächspsychotherapie sind die Untersuchungen von ANDERSON und BERENSON interessant, die deutlich machen, daß die Wirksamkeit von Fb (hier konfrontierendes Fb) ganz wesentlich von der hohen Realisierung der Persönlichkeitsvariablen Empathie, Wertschätzung, Echtheit und Selbstmitteilung abhängig ist.

Diesem erhöhten Interesse an Persönlichkeitsvariablen des Fb-Gebers (Kommunikators, Therapeuten) im Bereich der Attitüdenforschung und Psychotherapieforschung stehen nur ganz vereinzelte Untersuchungen zur Bedeutung von Fb-Empfängervariablen für die Akzeptanz von Kommunikationen gegenüber. Untersuchungen zum Konstrukt repressor/sensitizer in Verbindung mit dogmatischem und nicht-dogmatischem Fb haben bislang zu keinem Ergebnis geführt. Vielversprechender für interpersonelle Fb-Situationen scheinen Untersuchungen mit Probanden zu sein, die sich nach der Höhe ihres Selbstwertgefühls unterscheiden (vgl. SHRAUGER und LUND, 1975).

Der abschließende Überblick (Abschnitt 2.4.) über die verwendeten Formen von Fb in den empirischen Untersuchungen läßt erkennen, daß die verschiedenen Versuche zu Merkmalsunterscheidungen und Dimensionen von Fb zu gelangen, ziemlich unvermittelt nebeneinander stehen und uneinheitlich in ihrer Herleitung sind (aus Gruppenbeobachtungen, psychologischen Theorien, eigenen sozialen Erfahrungen, therapeutischer Schule, etc.).

## 2.6. Fragestellungen dieser Untersuchung

In den Untersuchungen von A. JACOBS et al. ist eine deutliche Überlegenheit der positiven Fb gegenüber den negativen Fb bezüglich ihrer Glaubwürdigkeit gefunden worden. Die Autoren haben aus diesen Ergebnissen die Schlußfolgerung gezogen, daß man in Gruppen überwiegend positive Fb geben sollte. Nun gibt es aber Situationen, in denen man nicht vermeiden kann, negative Fb zu geben, bzw. wo negative Fb indiziert sind, wie etwa der Ausdruck von negativen Gefühlen im Rahmen von Beziehungsklärungen (gruppendynamische Laboratorien, Familientherapie, etc.) oder das Aufzeigen von nicht gelungener Aufgabenbewältigung oder Zielerreichung (bei allen Arten von Lernanstrengungen, Übungen, Prüfungen, Tests, etc.). In diesen Situationen kann man negativen Rückmeldungen nicht ausweichen, sondern muß nach Fb-Formen Ausschau halten, die vom Empfänger angenommen werden können. Es gilt also zu untersuchen, ob alle negativen Fb gleich gering in ihrer Glaubwürdigkeit sind, oder ob es negative Fb-Formen mit einem höheren Grad an Glaubwürdigkeit gibt.

Angeregt durch Erfahrungen von Trainern aus dem Bereich der Gruppendynamik (z.B. ANTONS, 1973; Schwäbisch-Siems, 1974), daß Fb nicht in einer bewertenden Form gegeben werden sollte und dem Erfahrungspostulat von G. BACH (1974) aus seinen Aggressionstrainings, daß Fb minimal bewertend und maximal informativ sein sollte, sind in der vorliegenden Untersuchung Fb-Formen ausgewählt worden, die sich nach dem Grad ihrer Informativität und

ihrer Bewertung unterscheiden. Die Absicht dieser Arbeit ist es, zu prüfen, inwieweit informatives Fb eine höhere Glaubwürdigkeit besitzt als bewertendes Fb. Neben der Glaubwürdigkeit als abhängiger Variablen sind noch zwei andere "Akzeptanz-Variablen" in die Untersuchung aufgenommen worden: Betroffenheit und Bedeutsamkeit. Die Betroffenheit ("ich reagierte stark vs schwach auf dieses Fb") hat sich in den Untersuchungen von A. JACOBS et al. als differenzierende Variable erwiesen: positives Fb löste beim Fb-Empfänger eine größere Betroffenheit aus als negatives Fb.

Die Variable "Bedeutsamkeit" ist im Anschluß an die Gedanken von ROGERS (1959) ausgewählt worden. ROGERS geht davon aus, daß signifikantes Lernen, das zur Entfaltung der Persönlichkeit beiträgt, mit dem Erleben von Bedeutsamkeit verbunden ist: es wird nur das wirklich gelernt, was vom Individuum als bedeutsam erlebt wird. GORDON ließ in einer Untersuchung 20 Begriffspaare als Beurteilungskriterien für "förderliches interpersonelles Fb" einschätzen. Das Adjektiv "bedeutsam" (valuable) hatte die höchsten Nennungen als ein Kriterium für förderliches interpersonelles Fb (GORDON, 1971, 87).

Aus den Forschungsarbeiten zur Gesprächspsychotherapie und Attitüdenforschung, insbesondere den Arbeiten von ANDERSON und BERENSON, gab es Hinweise, daß die Akzeptanz von Fb mit bestimmten Therapeuten- oder Fb-Geber-Variablen in Zusammenhang steht. Es soll im folgenden untersucht werden, in welchem Ausmaß solche Persönlichkeitsvariablen wie Wertschätzung, Engagement, Echtheit, Dominanz und Kompetenz des Fb-Gebers Einfluß auf die Akzeptanz von Fb-Informationen haben.

Differentielle Effekte bei der Akzeptanz von Fb, die auf unterschiedliche Persönlichkeitsstrukturen des Fb-Empfängers zurückzuführen sind, sollen ebenfalls im Rahmen dieser empirischen Studie untersucht werden. Ausgewählt wurde das Persönlichkeitskonstrukt von ROTTER (1966): Internal versus external control of reinforcement. Damit sind zwei verschiedene Tendenzen bezeichnet, wie Menschen Belohnungen, die auf ihr Verhalten folgen, erleben, und wo sie diese Belohnungen ursächlich lokalisieren. "Internals" tendieren dahin, Beohnungen, die auf ihr Verhalten folgen, als durch das eigene Verhalten ausgelöst zu sehen. Sie erleben sich selbst als diejenigen, welche die Kontrolle über ihre Belohnungen haben, nach dem Motto: "jeder ist seines Glückes Schmied". "Externals" neigen dazu, die Kontrolle über Belohnungen, die sie erfahren, mächtigen externen Kräften zuzuschreiben, wie Schicksal, Glück, Zufall. Die Belohnungen werden somit als nicht vorhersagbar erlebt und dem eigenen Bemühen entzogen.

Die theoretischen Hintergründe zu diesem Persönlichkeitsmodell hat ROTTER in seiner Theorie des sozialen Lernens ausgearbeitet (ROTTER, 1954). Danach generalisieren sich die im Laufe der Sozialisation in bestimmten Situationen erlernten Erwartungen bezüglich des ursächlichen Zusammenhangs von Verhalten und nachfolgender Belohnung auf eine Fülle von anderen Situationen, so daß sich (zwei) verschiedene, generalisierte Erwartungstendenzen herausbilden, nach denen sich Menschen unterscheiden lassen. Zur Messung dieser unterschiedlichen Persönlichkeitstypen hat ROTTER einen Fragebogen (I - E Skala) entwickelt.

Die I - E Skala wurde für diese Untersuchung ausgewählt, da sie sich in einigen Forschungsarbeiten (SNYDER & LARSON, 1972; SNYDER & SHENKEL, 1976) als differenzierend bezüglich der Akzeptanz von Persönlichkeitsfeedback und der Wahrnehmung von Fb-Geber-Variablen gezeigt hat ("Externals" zeigten eine größere Akzeptanz von generalisiertem Persönlichkeitsfeedback und schätzten den Fb-Geber als kompetenter ein als dies "Internals" taten).

Die Fragestellungen dieser Arbeit lauten also:

1. Ist positives Fb glaubwürdiger als negatives Fb?
2. Sind alle negativen Fb gleich gering in ihrer Glaubwürdigkeit oder sind informativ negative Fb glaubwürdiger als bewertend negative Fb?
3. Ist die Betroffenheit und die Bedeutsamkeit bei positivem Fb größer als bei negativem Fb?
4. Besteht zwischen Akzeptanz von Fb-Informationen und der Ausprägung von Persönlichkeitseigenschaften beim Fb-Sender ein Zusammenhang?
5. Unterscheiden sich "Internals" und "Externals" bezüglich der Akzeptanz der verschiedenen Fb-Bedingungen?
6. Welche Auswirkungen haben die verschiedenen Fb-Formen auf das emotionale Befinden der Fb-Empfänger?

Die Fragen 1 bis 4 enthalten die Hauptfragestellung unserer empirischen Untersuchung. Die Fragen 5 und 6 sind Gesichtspunkte, die ebenfalls bedeutsam sind, die aber im Rahmen dieser Arbeit nur als "Erkundungsstudie" angelegt werden konnten.

Im folgenden Kapitel sind die Methoden zur Überprüfung dieser Fragestellungen dargestellt, sowie die aus diesen Fragestellungen formulierten Forschungshypothesen.

## Empirischer Teil

### Kapitel 3

#### Aufbau und methodische Durchführung der Untersuchung

##### 3.1. Untersuchungsinstrumente

Es wurden folgende Untersuchungsinstrumente  
verwandt:

##### 3.1.1. I - E Skala (internal versus external locus of control) nach I.B. ROTTER (1966).

In dieser Untersuchung wurde eine nicht standardi-  
sierte deutsche Übersetzung  
der Persönlichkeitsskala von ROTTER benutzt  
(s. Anhang, S.4 ff).

##### 3.1.2. Fragebogen über das augenblickliche Befinden

Dieser Bogen umfaßt 18 Item-Paare zur emotionalen  
Befindlichkeit in Form eines 7-stufigen semantischen  
Differentials. Es ist entwickelt in Anlehnung an das  
Emotionalitätsinventar (EMI) von R. ULLRICH und  
R. ULLRICH DE MUYNCK. Die Autoren benutzten das  
Inventar zur Kontrolle emotionaler Veränderungen im  
Verlaufe verhaltenstherapeutischer Behandlung. Alle  
70 Items wurden unter "Ruhebedingungen" und unter  
"Stressbedingungen" faktoranalytisch (R. ULLRICH und  
R. ULLRICH DE MUYNCK, 1975).

14 Itempaare sind aus diesem Inventar übernommen, und  
zwar aus den Faktorenbereichen (Anzahl jeweils in  
Klammern): "Erschöpfung" (5), "Körperlich empfundene

Angst" (5), "Depression" (2) und "Hemmung" (2).

Zwei Items wurden ergänzt in Anlehnung an den Bereich "Körperlich empfundene Angst" und "Hemmung" sowie zwei weitere aus dem Inhaltsbereich "Konzentration".

Der Fragebogen ist in dieser Form (18 Items) in einer Untersuchung von COHORS-FRESENBORG et al. (1976) verwendet worden. Mit Hilfe eines Skalographieverfahrens untersuchten die Autoren diese Items und fanden vier Gruppen von inhaltlich zusammengehörigen Items (Cluster), die sie (1) Passive Volition, (2) Munter, (3) Verkrampft und (4) Schläff benannten.

In der vorliegenden Arbeit ist dieser Fragebogen - vor allem auch wegen seiner Handlichkeit - unverändert übernommen worden. Bei der Zusammenfassung der Items zu Begriffsgruppen möchte ich jedoch nicht auf die Clustereinteilung von COHORS-FRESENBORG et al. zurückgreifen, da diese Cluster sehr grob sind und folglich starke Informationsverluste nachsichziehen würden.

Die Zuordnung der Items soll deshalb nach den differenzierteren Faktorenbereichen von ULLRICH & ULLRICH DE MUYNCK (1975) geschehen, wobei mir bewußt ist, daß durch den Verzicht einer eigenen Itemanalyse diese Zuordnung problematisch ist.

Es gibt danach fünf Faktorenbereiche, die durch die folgenden Items repräsentiert sind:

Erschöpfung (vs Aktivierung)

|           |    |             |
|-----------|----|-------------|
| todmüde   | -  | hellwach    |
| matt      | -  | frisch      |
| träge     | -  | energievoll |
| schläff   | -- | munter      |
| schläfrig | -  | dynamisch   |

Depression (vs Zufriedenheit)

|             |   |           |
|-------------|---|-----------|
| unzufrieden | - | zufrieden |
| deprimiert  | - | heiter    |

Körperlich empfundene Angst (vs Entspannung)

|            |   |              |
|------------|---|--------------|
| gespannt   | - | entspannt    |
| verkrampft | - | gelöst       |
| zappelig   | - | ruhig        |
| nervös     | - | ausgeglichen |
| gereizt    | - | ausgeglichen |
| erregt     | - | gelassen     |

Hemmung (vs Unbekümmertheit)

|            |   |              |
|------------|---|--------------|
| unsicher   | - | sicher       |
| vorsichtig | - | risikobereit |
| ängstlich  | - | unbekümmert  |

Konzentration (vs Zerfahrenheit)

|           |   |              |
|-----------|---|--------------|
| verwirrt  | - | klar         |
| zerfahren | - | konzentriert |

3.1.3. Feedback-Auswertungsskala I

Für diesen Auswertungsbogen wurden die bei A. JACOBS bereits verwendeten Variablen "Glaubwürdigkeit" (credibility) und "Betroffenheit" (impact) ausgewählt, sowie "Bedeutsamkeit". Sie wurden den Pbn in Form eines Polaritätenprofils mit 7-stufiger Skala vorgelegt (s. Anhang, S. 2 ).

3.1.4. Feedback-Auswertungsskala II

Dieser Auswertungsbogen, der für diese Untersuchung entwickelt wurde, enthält 7-stufige Merkmalsskalen, nach denen die Pbn die Person des Fb-Gebers beurteilen sollen bezüglich der Dimensionen: Engagement, Wertschätzung, Dominanz, Echtheit und Kompetenz. Jede Persönlichkeitsdimension ist auf der Ebene der Skala durch drei Item-Paare repräsentiert.

Die Dimensionen Engagement, Wertschätzung, Dominanz und Echtheit sind nach TAUSCH, 1973 (S. 300 ff) und MINSEL, 1974 (S. 71 ff) entwickelt worden.

Die Zuordnung der Begriffspaare zu den Persönlichkeitsdimensionen ist nicht auf der Grundlage einer Faktorenanalyse geschehen, sondern aufgrund von praktischen Erfahrungen der Autoren mit diesen Merkmalskalen. Es ist deshalb nur eine Annahme, daß die Persönlichkeitsvariablen durch die hier verwendeten Begriffspaare repräsentiert sind.

Die folgenden Item-Paare wurden für die fünf Persönlichkeitsdimensionen ausgewählt:

#### Engagement:

|                     |    |                       |
|---------------------|----|-----------------------|
| innerlich beteiligt | vs | innerlich unbeteiligt |
| bemüht sich         | vs | bemüht sich nicht     |
| innerlich aktiv     | vs | innerlich passiv      |

#### Wertschätzung:

|              |    |           |
|--------------|----|-----------|
| akzeptierend | vs | ablehnend |
| freundlich   | vs | abweisend |
| warm         | vs | kalt      |

#### Dominanz:

|              |    |            |
|--------------|----|------------|
| kämpferisch  | vs | nachgiebig |
| selbstsicher | vs | unsicher   |
| eingebildet  | vs | bescheiden |

Echtheit:

|                                |    |                                     |
|--------------------------------|----|-------------------------------------|
| echt                           | vs | unecht                              |
| offen                          | vs | abwehrend                           |
| in seinen Gefühlen<br>deutlich |    | in seinen Gefühlen<br>vs undeutlich |

Kompetenz:

|                      |    |                            |
|----------------------|----|----------------------------|
| kompetent            | vs | nicht kompetent            |
| glaubwürdig          | vs | unglaubwürdig              |
| fachlich überzeugend | vs | fachlich nicht überzeugend |

Diese Items wurden vermischt dargeboten und zur Vermeidung von Nebeneffekten durch globale Skalierungstendenzen in unsystematischer Folge rechts-links vertauscht (Auswertungsskala II, s. Anhang, S. 3 ).

3.2. Probanden

An der Untersuchung beteiligten sich 90 Personen (44 Frauen und 46 Männer) im Alter von 25 bis 48 Jahren. Alle Personen waren Teilnehmer an Fortbildungskursen der Akademie für Jugendfragen, Münster. Die Fortbildungskurse werden berufsbegleitend für Fachkräfte in der Jugend- und Sozialarbeit durchgeführt (im wesentlichen handelt es sich um die folgenden Berufsgruppen: Sozialarbeiter, Sozialpädagogen, Theologen, Pastoralassistenten, Psychologen, Pädagogen).

Die Kursteilnehmer wurden vom Verfasser mit folgendem Wortlaut zur Mitwirkung an dem Forschungsprojekt angefragt:

"Ich führe ein Forschungsprojekt über interpersonelles Feedback durch und möchte Sie um Ihre Mitwirkung bitten.

Ich benötige jeweils zwei Personen, von denen eine Person (Klient) ein akutes persönliches Problem (das kann ein kleines oder ein großes sein) oder ein Gefühl, das Sie beschäftigt, in eine Gesprächssituation hineinbringt und die andere Person (Berater) in einem 20-minütigen Gespräch die Klientperson in ihrem Problem berät.

Anmerkung: es kommt nicht darauf an, daß der Berater in Gesprächsführung geübt ist. Er kann diese Gesprächssituation als Übungsmöglichkeit benutzen, wozu er Feedback auf sein Gesprächsverhalten erhält.

Ich oder ein Kollege von mir ist bei dem Gespräch als Beobachter anwesend und gibt dem Berater nach dem Gespräch Rückmeldung auf sein Gesprächsverhalten.

Der Berater wird gebeten, vorher und nachher einen Fragebogen auszufüllen.

Ein Durchgang dauert ca. 40 Minuten. Für Ihre Mitwirkung als Klient oder als Berater wäre ich Ihnen sehr dankbar. Die Gespräche werden in der Mittagspause oder Abendpause durchgeführt".

### 3.3. Methodische Durchführung

Der Untersuchungsplan ist aus Abb. 3 ersichtlich. Diejenigen Pbn, die sich als Klient-Person zur Verfügung stellten, wählten aus der Gruppe der Berater-Personen sich denjenigen aus, von dem sie gern beraten werden wollten. Beide Personen waren jeweils Teilnehmer desselben Fortbildungskurses, d.h. es bestand bereits ein gewisser Bekanntheitsgrad zwischen Berater und Klient.

Der jeweilige Berater erschien 10 Minuten vor Beginn des Gesprächs, um die Fragebogen auszufüllen und sich über die Zielgröße für förderliches Gesprächsverhalten zu informieren. Auf dem Hintergrund dieser Zielgröße war dann das Feedback zu erwarten.

In Vorversuchen war bereits positiv sichergestellt, daß sich die Gesprächssituation als "Realsituation" gestaltet mit persönlichem Involvement von Berater und Klient und nicht Rollenspielcharakter hatte. Durchgängig sagten die Probanden aus, daß sie das Arrangement mit Tonband und Beobachter ziemlich schnell vergaßen und auf das eingebrachte Problem konzentriert waren.

Außerdem bestand bei den Beratern ein hohes Interesse, Feedback zu bekommen. Das war der Hauptgrund für Ihre Teilnahme an diesem Experiment.

# I. Vor dem Gespräch

1. Berater skaliert:      a) Bogen über das augenblickliche Befinden  
                              b) I - E Skala (ROTTER)
2. Berater liest Bogen: Zielgröße für Gesprächsverhalten (= Definition von förderlichem Gesprächsverhalten (s. Anhang, S. 9 )

# II. Das Gespräch

3. Berater, Klient und Feedback-Geber (= Experimentator) nehmen Platz. Tonband an.
4. Berater berät Klient in einem ca. 20-minütigen Gespräch

# III. Nach dem Gespräch

5. Klient verläßt den Raum.
6. Feedback-Geber gibt zwei Feedbacks der gleichen Bedingung (vorher festgelegt). Tonband aus.
7. Berater skaliert:      a) Bogen über augenblickliches Befinden  
                              b) Feedback-Auswertungsskala I und II  
      Alle Bogen in ein verschlossenes Kouver  
8. Feedback-Geber gibt Explorationsfrage: "Wie haben Sie das Feedback erlebt?"  
      Antwort wird notiert.
9. Berater, Klient (kommt wieder herein) und Feedback-Geber haben ein gemeinsames Auswertungsgespräch

Das Beratergespräch dauerte ca. 20 Minuten und wurde entweder von den Probanden oder (meistens) vom Experimentator nach dieser Zeit abgebrochen. Der Klient wurde gebeten, für kurze Zeit den Raum zu verlassen (Ausschaltung von Störvariablen in der Fb-Situation). Dann bekam der Berater vom Beobachter zwei Feedbacks der gleichen Bedingung (d.h. gleich nach Art und Valenz; aber unterschiedlich nach Inhalt). Es wurden zwei Feedbacks gewählt, um die jeweilige Feedback-Bedingung deutlich auszuprägen.

### 3.4. Operationale Definition der Feedback-Bedingungen

Es gab insgesamt sechs Feedback-Bedingungen, unterschieden nach Art und Valenz, die folgendermaßen definiert waren:

#### 1. bewertend positiv

#### 2. bewertend negativ

a) Der Fb-Geber benennt das Verhalten, auf das er Bezug nimmt.

b) Der Fb-Geber bewertet dieses Verhalten mit einem feststehenden Satz "das war... (gut)" unter abschließlicher Verwendung der folgenden Eigenschaftswörter:

|              |                   |
|--------------|-------------------|
| positiv: gut | negativ: schlecht |
| förderlich   | nicht förderlich  |

Dieses Feedback hat die folgende Form:

bewertend positiv: "Sie haben am Anfang des Gesprächs oft nachgefragt. Das war gut".

bewertend negativ: "Sie haben am Anfang des Gesprächs oft nachgefragt. Das war schlecht".

3. informativ positiv

4. informativ negativ

a) Der Fb-Geber benennt das Verhalten, auf das er Bezug nimmt.

b) Der Fb-Geber teilt seinen Eindruck vom Effekt dieses Verhaltens im Hinblick auf die Zielgröße mit.

Zielgröße: Gefühle des GP verstehen, akzeptieren, ermöglichen.

Positiv: erreichen der Zielgröße

Negativ: negative Distanz zur Zielgröße

Subjektiver Eindruck: mir schien

ich empfand

nach meinem Eindruck

Dieses Feedback hat die folgende Form:

informativ positiv: "Sie haben am Anfang des Gesprächs oft nachgefragt. Mir schien, daß Sie dadurch dem GP dazu verholfen haben, wichtige emotionale Erfahrungen sich zu vergegenwärtigen und auszusprechen".

informativ negativ: "Sie haben am Anfang des Gesprächs oft nachgefragt. Das hat nach meinem Eindruck bewirkt, daß der GP sich von seinen Gefühlen entfernte und aufhörte, über sein emotionales Erleben zu sprechen.

5. bewertend-informativ positiv

6. bewertend-informativ negativ

a) Der Fb-Geber benennt das Verhalten, auf das er Bezug nimmt.

b) Der Fb-Geber bewertet dieses Verhalten mit einem feststehenden Satz (s. 1 und 2) mit anschließender Mitteilung seines Eindrucks vom Effekt dieses Verhaltens im Hinblick auf die Zielgröße (s. 3 und 4).

Dieses Feedback hat die folgende Form:

bewertend-informativ positiv: "Sie haben am Anfang des Gesprächs oft nachgefragt. Das war gut. Mir schien, daß Sie dadurch dem GP dazu verholffen haben, wichtige emotionale Erfahrungen sich zu vergegenwärtigen und auszusprechen".

bewertend-informativ negativ: "Sie haben am Anfang des Gesprächs oft nachgefragt. Das war schlecht. Das hat nach meinem Eindruck bewirkt, daß der GP sich von seinen Gefühlen entfernte und aufhörte, über sein emotionales Erleben zu sprechen".

Jeder Proband ("Berater") erhielt also zwei Fb der gleichen Bedingung.

Die vom Fb-Geber nach einem Gespräch zu realisierende Feedback-Bedingung war in einem Schema vorher festgelegt. Die Wahl einer Bedingung geschah also unabhängig von den Personen (Berater und Klient) und dem Verlauf

des Gesprächs. Die zu erwartende Schwierigkeit, z.B. in einem insgesamt positiv verlaufenen Beratungsgespräch zwei negative Fb geben zu müssen bzw. umgekehrt, war handhabbar. Es ergaben sich in einem 20-minütigen Gespräch genügend Verhaltenseinheiten sowohl für positives als auch negatives Feedback.

Der Fb-Geber beobachtete das Gespräch und machte sich Notizen, auf deren Grundlage er dann nach Beendigung des Beratungsgesprächs zwei Fb der vorher festgelegten Bedingung gab.

### 3.5. Feedback-Geber

Die Fb-Geber waren gleichzeitig mit der Durchführung der einzelnen Versuche betraut. Sie begrüßten die Probanden ("Berater" und "Klient"), verteilten die Skalierungsbögen mit den entsprechenden Anweisungen an den "Berater", erklärten nochmals den Ablauf der Versuchssituation und nahmen Verantwortung für die genaue Einhaltung der Versuchsanordnung.

Feedback-Geber waren:

Bernd Oberhoff (Verfasser): Dipl.-Psychologe, seit sechs Jahren Akademiedozent.

Elisabeth: Examenssemester der Psychologie an der Universität Münster; fortgeschrittene GT-Ausbildung.

Hubert: Examenssemester der Psychologie an der Universität Münster; fortgeschrittene GT-Ausbildung.

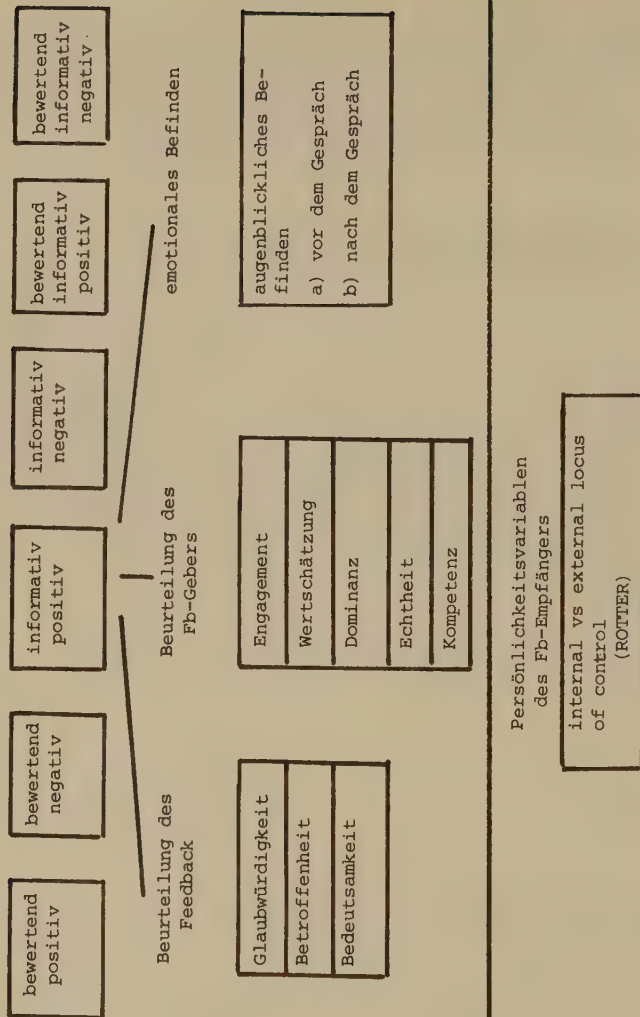
Jeder dieser drei Fb-Geber hat 30 Gespräche durchgeführt (insgesamt 90 Gespräche), die sich gleichmäßig auf die sechs Fb-Bedingungen verteilten (das sind 5 Probanden pro Fb-Bedingung; für alle drei zusammen folglich 15 Probanden pro Fb-Bedingung).

Die Gespräche wurden im Zeitraum Juni 1975 bis Juli 1976 durchgeführt.

Die beiden Fb-Geber-Kollegen Hubert und Elisabeth haben die Untersuchungen ohne Kenntnis der Hypothesen der Arbeit, d.h. ohne Kenntnis der Forschungsziele durchgeführt. Sie wurden vom Verfasser lediglich in die Realisierung der sechs Feedbackbedingungen eingeübt an Hand von Tonbandaufnahmen des Verfassers und Besprechen eigener Fb-Bänder.

Abb. 3: Schaubild der unabhängigen Variablen (Fb-Bedingungen) und der abhängigen Variablen

# 6 Feedback - Bedingungen



### 3.6. Kontrolle der Feedbackausführung

#### 3.6.1. Vorherige Festlegung der Feedback-Bedingung

Damit die Wahl der Fb-Bedingung unabhängig von den Personen oder dem Verlauf des Gesprächs oder anderen Bedingungen geschah, wurde mit den Fb-Gebern eine bestimmte Reihenfolge vereinbart, in der die Fb zu geben waren. Dabei war zu beachten, daß bestimmte Effekte, wie z.B. zunehmender Übungsgewinn beim Fb-Geber, sich nicht als Störvariable auswirkten.

Für die Fb-Geber E und H wurde folgendes Schema vereinbart:

| Fb-Bedingungen | bew.<br>pos.       | bew.<br>neg.       | inf.<br>pos.       | inf.<br>neg.       | bew.<br>inf.<br>pos. | bew.<br>inf.<br>neg. |
|----------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
| Nr. des Fb     | 1,2<br>13,14<br>25 | 3,4<br>15,16<br>26 | 5,6<br>17,18<br>27 | 7,8<br>19,20<br>28 | 9,10<br>21,22<br>29  | 11,12<br>23,24<br>30 |

Die Durchführung der Gespräche von Fb-Geber B lag vor dieser Vereinbarung und war nach einem anderen Schema erfolgt:

| Fb-Bedingungen | bew.<br>pos.      | bew.<br>neg.      | inf.<br>pos.       | inf.<br>neg.        | bew.<br>inf.<br>pos. | bew.<br>inf.<br>neg. |
|----------------|-------------------|-------------------|--------------------|---------------------|----------------------|----------------------|
| Nr. des Fb     | 1,2,3<br>15<br>25 | 4,5,6<br>16<br>26 | 7,8<br>17,18<br>27 | 9,10<br>19,20<br>28 | 11,12<br>21,22<br>29 | 13,14<br>23,24<br>30 |

In beiden Schemata sind mögliche Effekte von ersten und letzten Fb kontrolliert.

Die Überprüfung der Einhaltung dieser Reihenfolge ergab zwei Abweichungen vom Schema bei Fb-Geber B und eine Abweichung bei Fb-Geber E. Zum Teil sind diese Abweichungen durch Erinnerungsfehler zustande gekommen (es lagen oft viele Wochen zwischen den einzelnen Gesprächen); eine Abweichung bei B ist darauf zurückzuführen, daß ein Versuchsdurchgang gestrichen werden mußte, da das Fb nicht der Fb-Bedingung entsprach.

Insgesamt kann davon ausgegangen werden, daß die vorherige Festlegung der zur realisierenden Fb-Bedingung gegeben war, und zwar in einer Form, in der mögliche Störeffekte von ersten und letzten Fb kontrolliert waren.

### 3.6.2. Genaue Realisierung der Feedback-Bedingungen

An Hand der Tonbandaufzeichnungen war zu überprüfen, inwieweit die gegebenen Fb den jeweiligen Fb-Bedingungen entsprachen. Diese Kontrolle war leicht durchzuführen, da die Fb-Bedingungen sehr kleinteilig operationalisiert waren, bis zu der genauen Wahl der Worte.

Die Überprüfung der 90 Gespräche (180 Fb) ergab nur in einem Fall (bei Fb-Geber B) eine fehlerhafte Fb-Bedingung. Dieser Fehler war bereits bei der Versuchsdurchführung erkannt und durch eine genaue Realisierung der Fb-Bedingung in einem weiteren Gespräch ersetzt worden.

### 3.6.3. Überprüfung der Glaubwürdigkeit der Feedbacks durch unabhängige Beurteiler

Es würden sich Probleme bei der Interpretation der Ergebnisse für den Fall ergeben, daß die Fb überwiegend unzutreffend wären bzw. wenn in bestimmten Fb-Bedingungen gegenüber anderen Fb-Bedingungen überdurchschnittlich häufig Fb unzutreffend wären. Zur Kontrolle dieser möglichen Fehlerquelle ist folgendes Verfahren angewandt worden:

Es wurde eine repräsentative Stichprobe von 36 Gesprächen ausgewählt (jeweils das erste und das letzte Gespräch in jeder Fb-Bedingung und von jedem Fb-Geber) und an Hand der Tonbandaufzeichnungen die gegebenen Fb (insgesamt 72) von drei unabhängigen Personen danach beurteilt, ob sie zutreffend oder unzutreffend sind (Beurteilungsbogen, s. Anhang, S.10-11). Um diese Aufgabe zumutbar zu machen, sind nicht die vollständigen Gespräche, sondern diejenigen Teile der Gespräche zur Beurteilung vorgelegt worden, auf die sich die Fb bezogen. Die Beurteiler waren drei Dozenten der Akademie für Jugendfragen, Münster\*.

In Tab. 1 sind die Anzahl der Fb aufgeschlüsselt nach den Fb-Bedingungen aufgeführt, die von den Beurteilern als unzutreffend eingeschätzt wurden.

---

\*Stephan Berger, Carl-Josef Leffers und Bernd Jansen danke ich für ihre bereitwillige Mitarbeit.

Tab. 1: Anzahl der als unzutreffend beurteilten Fb aus einer Stichprobe von 72 Feedbacks (= 36 Gespräche) aufgeschlüsselt nach Fb-Bedingung und Beurteiler

|              | bew.<br>pos. | bew.<br>neg. | inf.<br>pos. | inf.<br>neg. | bew.<br>inf.<br>pos. | bew.<br>inf.<br>neg. |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|----------------------|
| Beurteiler A | 0            | 0            | 2            | 3            | 3                    | 0                    |
| Beurteiler B | 0            | 0            | 0            | 0            | 0                    | 0                    |
| Beurteiler C | 0            | 3            | 0            | 0            | 0                    | 0                    |

Für den ungünstigsten Beurteiler (Beurteiler A) liegt die Fehlerquote bei 11 %; bei dem günstigsten Beurteiler (Beurteiler B) bei 0 %. Als Durchschnitt ergibt sich eine Fehlerquote von 5 %. Die Häufigkeitsverteilung der als "unzutreffend" eingeschätzten Fb ist nicht in einer Fb-Bedingung überdurchschnittlich massiert, und zumal nicht in Richtung der formulierten Forschungshypothesen (s. Abschnitt 3.8.). Insgesamt kann man den Grad an Glaubwürdigkeit der von den unabhängigen Beurteilern eingeschätzten Fb als ausreichend ansehen wie auch die Verteilung auf die einzelnen Fb-Bedingungen unproblematisch ist, so daß mit verzerrenden Effekten von dieser Seite nicht zu rechnen ist.

### 3.7. Statistische Methoden

Auf die Anwendung einer Varianzanalyse wurde verzichtet, da die bewertenden und informativen Fb-Bedingungen keine eindeutig unterscheidbaren Merkmalsklassen darstellen. Ein bewertendes Fb kann nicht das Vorhandensein von Informativität ausschließen und umgekehrt. Wir haben uns deshalb für einen sukzessiven Mittelwertsvergleich entschieden, der bei den multiplen

Gruppenvergleichen (unabhängige Stichproben) mit dem multiplen range-Test nach DUNCAN (CLAUSS und EBNER, 1970, 285 ff) durchgeführt wurde. Zur Anwendung des t-Tests auch bei Nichterfüllung der Voraussetzungen von homogener Varianz und Normalverteilung der Grundgesamtheit vgl. die Ausführungen von C.A. BONEAU (1960).

Andere Mittelwertsvergleiche unabhängiger Stichproben wurden nach dem U-Test von MANN und WHITNEY geprüft, einem der effizientesten nonparametrischen Verfahren, das sich auch für kleine Stichproben gut eignet (SIEGEL, 1956).

Die Unterschiede zweier korrelierender Stichproben (vorher - nachher - Messungen beim emotionalen Befinden) wurden mit dem WILCOXON-Test für Paardifferenzen geprüft (CLAUSS und EBNER, 1970, 222 ff).

Korrelationen sind in den meisten Fällen sowohl nach dem Rangkorrelationsverfahren nach SPEARMAN wie nach dem Maßkorrelationsverfahren berechnet (CLAUSS und EBNER, 1970, 112 ff und 103 ff). Bei der Darstellung der Ergebnisse sind die schärferen Maßkorrelationen aufgeführt. (Die Werte sind meist etwas niedriger als bei den Rangkorrelationen).

Die Maßkorrelationen wurden mit Hilfe eines Rechenprogramms auf einer Rechemaschine der Pädagogischen Hochschule Münster gerechnet. Die übrigen Rechnungen wurden von Hand ausgeführt.

### 3.8. Forschungshypothesen

Nach Darstellung der Variablen (s. Abb. 4) und Verfahren zur Beantwortung der aufgestellten Untersuchungsfragen (s. S.67ff) sollen nun konkrete Vorhersagen in Form von Hypothesen formuliert werden.

Hypothese 1: Positive Fb sind glaubwürdiger als negative Fb.

Hypothese 2: Informativ negative Fb sind glaubwürdiger als bewertend negative Fb.

Hypothese 3: Die Betroffenheit und die Bedeutsamkeit ist bei positiven Fb größer als bei negativen Fb.

Hypothese 4: Zwischen der Glaubwürdigkeit der Fb und den Persönlichkeitsvariablen Engagement, Wertschätzung, Dominanz, Echtheit und Kompetenz des Fb-Gebers besteht ein enger Zusammenhang.

Bezüglich der Persönlichkeitsvariablen des Fb-Empfängers (internal versus external locus of control) ebenso wie bezüglich der Auswirkungen der verschiedenen Fb-Bedingungen auf das emotionale Befinden der Fb-Empfänger werden keine Vorhersagen getroffen. Hier geht es primär darum zu erkunden, ob die in dieser Untersuchung verwendeten Fb-Formen überhaupt einen differentiellen Effekt auf die emotionale Befindlichkeit haben und ob die Wirkungen der Fb-Formen bei "Internals" und "Externals" unterschiedlich sind. Wenn auch diese Fragestellungen mehr den Charakter von Erkundungsuntersuchungen haben, so können doch die Ergebnisse sehr wichtige und interessante Gesichtspunkte zur Klärung der Bedingungen bezüglich Akzeptanz von Fb liefern.

## Kapitel 4

### Darstellung und Interpretation der Ergebnisse

#### 4.1. Akzeptanzvariablen und Feedback-Bedingung

##### 4.1.1. Glaubwürdigkeit und Feedback-Bedingung

Auf einer 7-Punkte Skala bewertete jeder der 90 Probanden den Grad an Glaubwürdigkeit der erhaltenen Fb. In Tabelle 1 sind die Mittelwerte in den sechs Fb-Bedingungen der Größe nach aufgeführt und auf signifikante Unterschiede geprüft.

Tab. 2: Glaubwürdigkeit der Fb in den 6 Fb-Bedingungen:  
Mittelwertsvergleich nach dem DUNCAN multiple-range-Test (n = 15)

| DUNCAN<br>multiple-range-<br>Test | $\bar{x}$         | $s^2$ | Fb-Bedingung              |   |
|-----------------------------------|-------------------|-------|---------------------------|---|
| $O^2_{\text{gesch}} = 1.89$       | 6.00 <sub>a</sub> | 0.57  | bewertend positiv         | + |
|                                   | 5.93 <sub>a</sub> | 1.83  | informativ positiv        | + |
|                                   | 5.67 <sub>a</sub> | 2.10  | informativ negativ        | - |
|                                   | 5.60 <sub>a</sub> | 1.70  | bewertend-informativ pos. | + |
|                                   | 5.20 <sub>b</sub> | 2.30  | bewertend-informativ neg. | - |
|                                   | 4.13 <sub>c</sub> | 2.84  | bewertend negativ         | - |

a - c =  $p < 0.01$

b - c =  $p < 0.05$

Mittelwerte, die durch eine durchgezogene Linie verbunden sind, unterscheiden sich nicht signifikant voneinander.

## Ergebnisse

Die Glaubwürdigkeit der bewertend negativen Fb ist signifikant geringer gegenüber den Fb jeder anderen Fb-Bedingung. Numerisch am größten ist der Unterschied zu den bewertend positiven Fb, die den höchsten Grad an Glaubwürdigkeit besitzen. Die Valenz des Fb differenziert unter den sechs Fb-Bedingungen bei den bewertenden Fb am stärksten: die bewertend positiven Fb haben die größte Glaubwürdigkeit, die bewertend negativen die geringste Glaubwürdigkeit. Dieser Valenz-Effekt zeigt sich bei den informativen Fb-Bedingungen und den bewertend-informativen Fb-Bedingungen nicht. Die positiven Fb liegen hier zwar numerisch höher; dieser Unterschied ist jedoch nicht gegen den Zufall zu sichern.

Bei den negativen Fb-Bedingungen unterscheiden sich die bewertend-informativen und die informativen deutlich in ihrer Glaubwürdigkeit von den bewertenden Fb. Die informativ-negativen und die bewertend-informativ negativen Fb besitzen eine höhere Glaubwürdigkeit als die bewertend negativen Fb.

Bei den positiven Fb-Bedingungen gibt es keine Unterschiede bezüglich ihrer Glaubwürdigkeit.

## Interpretation

Die in Hypothese 1 formulierte Annahme, daß die positiven Fb als glaubwürdiger eingeschätzt werden als die negativen Fb hat sich für die bewertenden Fb bestätigt: die bewertend positiven Fb werden sehr signifikant glaubwürdiger erlebt als die bewertend negativen Fb. Der von A. JACOBS allgemein als "credibility gap" formulierte Valenzeffekt zeigte sich nicht bei den informativen und der Mischform, den bewertend-informativen Fb. Hier sind die negativen Fb nur geringfügig (nicht signifikant) niedriger in ihrer Glaubwürdigkeit.

Hypothese 1 hat sich also nur zum Teil verifizieren lassen. Für bewertende Fb hat sich bestätigt, daß positive Fb glaubwürdiger sind als negative Fb; für informative und bewertend-informative Fb ließ sich dieser Effekt nicht nachweisen.

Hypothese 2 wird durch die vorliegenden Ergebnisse voll bestätigt: die informativ negativen Fb werden als weitaus glaubwürdiger eingeschätzt als die bewertend negativen Fb. Der Grad der Glaubwürdigkeit der informativ negativen Fb ist sogar der Glaubwürdigkeit von positiven Fb vergleichbar: die Einschätzung der Glaubwürdigkeit von informativ negativen Fb ( $x = 5.67$ ) liegt noch etwas höher als bei den bewertend-informativ positiven Fb ( $\bar{x} = 5.60$ ). Das heißt, daß ein negatives Fb, das nicht bzw. kaum bewertend und überwiegend deskriptiv informativ ist, gegenüber einem negativ bewertenden Fb als deutlich glaubwürdiger eingeschätzt wird und nach dem Grad seiner Glaubwürdigkeit positivem Fb vergleichbar ist. BACH's Postulat, daß negative Fb minimal bewert-

tend und maximal informativ sein sollten, findet in diesen Ergebnissen eine empirische Unterstützung.

Bei den positiven Fb-Bedingungen macht die Variation von Informativität und Bewertung keinen Unterschied. Die positiven Fb erreichen insgesamt einen hohen Grad an Glaubwürdigkeit, die durch ein höheres Ausmaß an Informativität sich nicht noch weiter erhöht: das Hinzutreten von Informativität zu einer positiven Bewertung, wie in der Mischform (bewertend-informativ positiv) bringt keine zusätzliche Erhöhung der Glaubwürdigkeit (vgl. Tab. 2).

Bei den positiven Fb-Bedingungen scheint bezüglich Glaubwürdigkeit das Ausmaß an Informativität irrelevant zu sein, während bei den negativen Fb-Bedingungen eine Zunahme an Informativität die Glaubwürdigkeit eines Fb wesentlich erhöhen kann. Im Einklang mit dieser Annahme stehen die Einschätzungen der bewertend-informativ negativen Fb, die glaubwürdiger als die bewertend negativen Fb erlebt werden, jedoch numerisch nicht den Grad an Glaubwürdigkeit erreichen wie die informativ negativen Fb. Als Mischform stehen sie zwischen den bewertenden und den informativen, was sich auch numerisch ausdrückt.

Die Bedeutung der Informativität bei negativen Fb machen einige Äußerungen von Probanden deutlich nach Abschluß der Versuchsdurchführung auf die Frage: Wie haben Sie das Fb empfunden? (z.B. bei Proband TE 11, (s. Anhang, S.26 )).

"Ich fand das Fb bewertend negativ und zu wenig begründet. .... da kann ich mir phantasieren, was der Hintergrund ist..... welche Konzeption von Beratung hinter Ihrer Bewertung steht. Die Bewertung war absolut gesetzt, ohne Hintergrund und deshalb schlecht".

Hinter dem Bedürfnis nach Hintergrundinformation und Begründung läßt sich die Tendenz vermuten, das Fb möglichst abzulehnen, sofern es nicht erhöhten Anforderungen nach Begründbarkeit und Einsichtigkeit entspricht. Nach der Selbstwerttheorie ist jedes negative Fb ein diskrepanter, frustrierender Reiz, den es möglichst zu vermeiden gilt. Diese Frustration kann dann eine Milderung erfahren, wenn die negative Bewertung gering ist (der Selbstwert nicht zu stark in Frage gestellt wird) und die Informativität groß ist (das Fb damit einem erhöhten Bedürfnis nach Begründung, Überzeugung und Einsichtigkeit genüge tut). Die Bedingungen sind bei den informativen Fb gegeben, während bei den bewertenden Fb beide und bei den bewertend-informativen Fb das erstere Bedürfnis frustriert werden.

Bei den positiven Fb-Bedingungen ergibt sich ein ganz anderes Bild. Hier wirkt sich die Bewertung in der Tendenz glaubwürdigkeitserhöhend aus, während die Informativität irrelevant ist. Diese Befunde lassen sich ebenfalls gut mit den Annahmen der Selbstwerttheorie in Einklang bringen. Eine positive Bewertung entspricht voll dem Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung und bedarf keiner weiteren Begründung. Je deutlicher hier die Bewertung = Wertzumessung ist, umso mehr tut sie dem Bedürfnis nach Selbstwert genüge.

Weitere Aufschlüsse über die psychodynamische Bedeutung von positiver und negativer Bewertung und Informativität sind bei der Auswertung der Angaben über die emotionale Reaktion der Probanden auf die verschiedenen Fb-Bedingungen zu erwarten (s. Abschnitt 4.3.).

#### 4.1.2. Betroffenheit und Feedback-Bedingung

Mit Hilfe der Skala "ich reagierte auf dieses Fb stark vs schwach" schätzten die Probanden den Grad ihrer Betroffenheit ein, der durch die Fb ausgelöst wurde. In Tabelle 3 sind die Mittelwerte der Größe nach aufgeführt.

Tab. 3: Betroffenheit der Fb-Empfänger in den verschiedenen Fb-Bedingungen. Mittelwertsvergleich nach dem multiple range-test von DUNCAN; (n = 15)

| DUNCAN<br>multiple-range-<br>Test | $\bar{x}$ | $s^2$ | Fb-Bedingung              |   |
|-----------------------------------|-----------|-------|---------------------------|---|
| $\sigma^2_{\text{gesch}} = 2.83$  | 5.47      | 1.82  | bewertend positiv         | + |
|                                   | 5.40      | 2.83  | informativ positiv        | + |
|                                   | 5.27      | 1.78  | bewertend-informativ pos. | + |
|                                   | 4.80      | 3.60  | informativ negativ        | - |
|                                   | 4.73      | 3.56  | bewertend negativ         | - |
|                                   | 4.67      | 3.38  | bewertend-informativ neg. | - |

#### Ergebnisse

Die positiven Fb-Bedingungen haben numerisch einen höheren Grad an Betroffenheit beim Fb-Empfänger erreicht als die negativen Fb-Bedingungen. Der statistische Vergleich der Einzelmittelwerte ergibt jedoch keine signifikanten Unterschiede.

## Interpretation

Die Hypothese 3 - in Anlehnung an die Ergebnisse von JACOBS et al. -, daß positive Fb eine größere Betroffenheit auslösen als negative Fb, hat sich nicht bestätigt. Die Verteilung der Mittelwerte folgt der Richtung dieser Hypothese, ohne daß die Unterschiede signifikant werden.

Die hier verwendeten Fb-Bedingungen machen bezüglich der Variable Betroffenheit keinen deutlichen Unterschied. Sie lösen insgesamt einen mäßig positiven Grad an Betroffenheit aus. Die relativ große Varianz:

$\sigma^2_{\text{gesch}} = 2.83$  (zum Vergleich bei Bedeutsamkeit:

$\sigma^2_{\text{gesch}} = 1.26$  und bei Glaubwürdigkeit:  $\sigma^2_{\text{gesch}} = 1.89$ ) deutet auf eine große individuelle Variabilität im Erleben von Betroffenheit innerhalb der verschiedenen Fb-Bedingungen hin.

Über die unterschiedliche Wirksamkeit dieser Variablen in den Untersuchungen von JACOBS und der vorliegenden Arbeit lassen sich nur Vermutungen anstellen:

- es ist einmal möglich, daß die unterschiedliche Versuchssituation (Gruppensitzung bei JACOBS gegenüber Dyade in dieser Arbeit) hier eine Rolle spielt. Gruppenfeedback kann aufgrund der größeren Öffentlichkeit zu intensiveren Betroffenheitserlebnissen führen.
- zum anderen ist möglich, daß die minimale Kommunikation zwischen Fb-Geber und Fb-Empfänger sich in der vorliegenden Untersuchung in der Form ausgewirkt hat, daß für die Probanden viel Unsicherheit in der Beziehung zum Fb-Geber bestand, die individuell

zu sehr unterschiedlichen Reaktionen von Betroffenheit geführt hat. Dabei wäre dann die Betroffenheitsreaktion mehr eine Reaktion auf die unsichere Beziehungssituation als auf die spezielle Fb-Bedingung. In der Untersuchung von JACOBS gehen der Fb-Situation ca. 1 Stunde Kommunikation in der Gruppe voraus.

- es ist schließlich nicht auszuschließen, daß die verschieden gearteten Feedbackformen zu unterschiedlichen Betroffenheitsreaktionen geführt haben. JACOBS verwendete emotionales- und Verhaltensfeedback, während in dieser Arbeit nur Verhaltensfeedback, bewertender und informativer Art gegeben wurde.

#### 4.1.3. Bedeutsamkeit und Feedback-Bedingung

Wie bedeutsam die Fb von den Probanden in den einzelnen Fb-Bedingungen beurteilt wurden, läßt sich Tabelle 4 entnehmen.

Tab. 4: Bedeutsamkeit der Fb in den verschiedenen Fb-Bedingungen. Mittelwertsvergleich nach DUNCAN's multiple-range-test; (n = 15)

| DUNCAN<br>multiple-range-<br>test | -<br>x | s <sup>2</sup> | Fb-Bedingung                |
|-----------------------------------|--------|----------------|-----------------------------|
| $\sigma^2_{\text{gesch}} = 1.26$  | 6.00   | 1.29           | bewertend-informativ pos. + |
|                                   | 5.93   | 0.68           | bewertend positiv +         |
|                                   | 5.93   | 1.35           | bewertend-informativ neg. - |
|                                   | 5.87   | 1.55           | informativ negativ -        |
|                                   | 5.87   | 1.98           | informativ positiv +        |
|                                   | 5.73   | 0.70           | bewertend negativ -         |

## Ergebnisse

Bei relativ geringer Varianz ( $\sigma^2_{\text{gesch}} = 1.26$ ) beträgt die Differenz zwischen dem höchsten ( $\bar{x} = 6.00$ ) und dem niedrigsten Mittelwert ( $\bar{x} = 5.73$ ) nur 0.27 Punkte.

D.h. die Bedeutsamkeit der Fb wird in allen Fb-Bedingungen ähnlich hoch eingeschätzt. Weder bezüglich Valenz noch Bewertung oder Informativität ist in den Mittelwerten eine Richtung zu erkennen.

## Interpretation

Die in Hypothese 3 formulierte Annahme, daß positives Fb als bedeutsamer erlebt wird als negatives, hat sich nicht bestätigt. Es gab keine deutlichen Differenzierungen zwischen den Fb-Bedingungen im Bedeutsamkeitserleben der Probanden. Fb zu bekommen scheint für die Probanden insgesamt ein "bedeutsames" Ereignis zu sein. Die Absicht, über die Einschätzung der Fb als wichtig - unwichtig zu erfahren, wie unterschiedlich "signifikant" (im Sinne von C. ROGERS) die einzelnen Fb-Situationen für das eigene Lernen waren, hat sich in dieser Untersuchung nicht realisieren lassen.

Das Phänomen, daß z.B. auch bewertend negative Fb, die insgesamt eine geringe Glaubwürdigkeit besitzen, als in hohem Maße bedeutsam erlebt werden, ist schwierig zu erklären. Es fällt schwer, Vermutungen darüber anzustellen, warum die Variable "Bedeutsamkeit" sich bezüglich der in dieser Untersuchung verwendeten Fb-Bedingungen als nicht differenzierend erwiesen hat.

## 4.2. Fb-Geber-Variablen

### 4.2.1. Persönlichkeitsmerkmale und Feedback-Bedingung

Zusammen mit der Einschätzung der Fb nahmen die Probanden eine Einschätzung der Person des Fb-Gebers vor nach den Persönlichkeitsmerkmalen Engagement, Wertschätzung, Dominanz, Echtheit und Kompetenz. In den Tabellen 5 - 9 sind die Mittelwerte für die Fb-Geber der Größe nach aufgeführt.

Tab. 5: Einschätzung der Fb-Geber bezüglich Wertschätzung; Mittelwertsvergleich nach DUNCAN's multiple-range-test; (n = 15)

|                                                                                   | $\bar{x}$         | Fb-Bedingung              |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------|---|
|  | 5.73 <sub>a</sub> | bewertend positiv         | + |
|                                                                                   | 5.55 <sub>b</sub> | informativ positiv        | + |
|                                                                                   | 5.55 <sub>b</sub> | bewertend-informativ pos. | + |
|                                                                                   | 4.91 <sub>c</sub> | informativ negativ        | - |
|                                                                                   | 4.91 <sub>c</sub> | bewertend-informativ neg. | - |
|                                                                                   | 4.71 <sub>d</sub> | bewertend negativ         | - |

$$a - d = p < 0.01$$

$$a - c = p < 0.05$$

$$b - d = p < 0.05$$

Mittelwerte, die durch eine durchgezogene Linie verbunden sind, unterscheiden sich nicht signifikant voneinander.

Tab. 6: Einschätzung des Fb-Gebers bezüglich Kompetenz;  
Mittelwertsvergleich nach dem DUNCAN multiple-  
range-Test; (n = 15)

| $\bar{x}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Fb-Bedingung              |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---|
| <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border-left: 1px solid black; height: 100px; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: flex; flex-direction: column; justify-content: space-between; padding: 0 5px;"> <div>5.52<sub>a</sub></div> <div>5.49<sub>a</sub></div> <div>5.29<sub>b</sub></div> <div>5.22<sub>b</sub></div> <div>5.09<sub>b</sub></div> <div>4.75<sub>c</sub></div> </div> </div> | informativ positiv        | + |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | bewertend-informativ pso. | + |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | bewertend positiv         | + |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | informativ negativ        | - |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | bewertend-informativ neg. | - |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | bewertend negativ         | - |

Tab. 7: Einschätzung der Fb-Geber bezüglich Engagement;  
Mittelwertsvergleich nach dem DUNCAN multiple-  
range-Test; (n = 15)

| $\bar{x}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Fb-Bedingung              |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---|
| <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border-left: 1px solid black; height: 100px; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: flex; flex-direction: column; justify-content: space-between; padding: 0 5px;"> <div>5.46</div> <div>5.42</div> <div>5.33</div> <div>5.33</div> <div>5.02</div> <div>4.93</div> </div> </div> | informativ positiv        | + |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | bewertend-informativ pos. | + |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | bewertend positiv         | + |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | informativ negativ        | - |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | bewertend-informativ neg. | - |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | bewertend negativ         | - |

Tab. 8: Einschätzung der Fb-Geber bezüglich Echtheit;  
Mittelwertsvergleich nach dem DUNCAN multiple-  
range-test; (n = 15)

| $\bar{x}$ | Fb-Bedingung                |
|-----------|-----------------------------|
| 5.22      | bewertend positiv +         |
| 5.11      | bewertend-informativ pos. + |
| 5.02      | informativ positiv +        |
| 5.00      | informativ negativ -        |
| 4.84      | bewertend-informativ neg. - |
| 4.82      | bewertend negativ -         |

Tab. 9: Einschätzung der Fb-Geber bezüglich Dominanz;  
Mittelwertsvergleich nach dem DUNCAN multiple-  
range-test; (n = 15)

| $\bar{x}$ | Fb-Bedingung                |
|-----------|-----------------------------|
| 4.91      | bewertend positiv +         |
| 4.73      | informativ positiv +        |
| 4.73      | bewertend-informativ neg. - |
| 4.69      | bewertend negativ -         |
| 4.62      | bewertend-informativ pos. + |
| 4.51      | informativ negativ -        |

## Ergebnisse

Deutliche Unterschiede in der Wahrnehmung des Fb-Gebers zwischen den Probanden der einzelnen Fb-Bedingungen gibt es nur in der Wertschätzungsdimension. Die Probanden der positiven Fb-Bedingungen nehmen die Fb-Geber mit mehr Wertschätzung wahr als dies die Probanden der bewertend negativen Fb-Bedingungen tun. Die Probanden der bewertend positiven Fb-Bedingungen unterscheiden sich in dieser positiven Wahrnehmung auch gegenüber den anderen beiden negativen Fb-Bedingungen deutlich (s. Tab. 5). Den geringsten Grad an Wertschätzung wird den Fb-Gebern von Probanden der bewertend negativen Fb-Bedingung zugeschrieben.

Dieselben Probanden (bewertend negativ) schätzen auch die Kompetenz der Fb-Geber am geringsten ein, worin sie sich von den bewertend positiven und informativ positiven Probanden tendenziell ( $p < 0.10$ ) unterscheiden.

In den Dimensionen Echtheit und Engagement ergeben sich keine Unterschiede in der Personenwahrnehmung der Fb-Geber. Ihre Werte folgen jedoch der Richtung, die auch in den Dimensionen Wertschätzung und Kompetenz deutlich wurde, daß die Probanden der positiven Fb-Bedingungen die Fb-Geber bezüglich dieser Persönlichkeitsmerkmale höher einschätzen als dies die Probanden der negativen Fb-Bedingungen tun. Diese Richtung ist zwischen den bewertend positiven Probanden und den bewertend negativen Probanden am deutlichsten ausgeprägt.

## Interpretation

Die Fb-Geber werden unterschiedlich wahrgenommen, je nachdem, ob sie ein bewertend negatives oder ein positives Fb geben. Ein bewertend negatives Fb läßt den Fb-Geber als weniger wertschätzend erscheinen.

Im Zusammenhang mit der geringen Glaubwürdigkeit von bewertend negativen Fb hatten wir Annahmen der Selbstwerttheoretiker zur Erklärung herangezogen und gefunden, daß die bewertend negativen Fb das Bedürfnis nach Selbstwert bzw. Selbstwerterhöhung in starkem Maße frustrieren und Tendenzen im Fb-Empfänger entstehen lassen, diese unangenehmen Fb-Informationen zu vermeiden bzw. abzuwehren. Diese Interpretationen lassen sich gut mit den Befunden zur Fb-Geber-Einschätzung in Einklang bringen: Fb-Geber, die bewertend negatives Fb geben, werden als weniger wertschätzend erlebt, weil sie das Bedürfnis nach Selbstwert durch ihre negative Bewertung frustrieren. Wenn SECORD's Annahme (s.S. 23) stimmt, daß negative Fremdbewertungen auch auf andere Teile des Selbst übergreifen, so wird durch eine bewertende negative Fremdbewertung über das speziell angesprochene Verhalten hinaus ein umfassendes negatives Selbstwertgefühl ausgelöst.

Die Fb-Geber, die bewertend negative Fb senden, werden nicht nur als weniger wertschätzend erlebt, sondern auch tendenziell als weniger kompetent. Dieses Ergebnis legt die Vermutung nahe, daß es sich hier um den von den Selbstwerttheoretikern beschriebenen Mechanismus der Abwertung der Informationsquelle handelt, als einer Form der Vermeidung von negativen Selbstwertgefühlen. Die Informationsquelle (= Fb-Geber)

wird in ihrer Glaubwürdigkeit bzw. Kompetenz diskreditiert, um sich mit der negativen Fb-Information nicht auseinandersetzen zu müssen.

Dazu eine Probandenäußerung:

TE 4 (bewertend negativ) (s. Anhang, S. 15)

"Beim Auswerten des Bogens habe ich mir überlegt (letzte Frage), inwieweit Ihre Kompetenz zutrifft. Dabei entwickeln sich Gefühlsäußerungen, als daß ich das Urteil ablehne und versuche, das negative Fb wegzurationalisieren. Wenn das Fb positiv gewesen wäre, wären die Werte im Fragebogen positiver von mir angekreuzt worden; so sind sie abgeschwächt worden".

Diese Abwertung der Informationsquelle nimmt ab über die Fb-Bedingungen bewertend-informativ negativ, informativ negativ zu den positiven Fb-Bedingungen. Diese Richtung der Werte weist Ähnlichkeiten zu der Richtung der Werte "Glaubwürdigkeit der Fb" auf. Über korrelative Zusammenhänge soll im folgenden (Abschnitt 4.2.2.) berichtet werden.

#### 4.2.2. Zusammenhang von Glaubwürdigkeit der Feedbacks und Persönlichkeitsmerkmalen des Feedback-Gebers

Aufschluß über den korrelativen Zusammenhang von Glaubwürdigkeit und den einzelnen Persönlichkeitsdimensionen gibt uns Tabelle 10.

Tab. 10: Zusammenhang zwischen Glaubwürdigkeit der Fb und Persönlichkeitseigenschaften der Fb-Geber; Maßkorrelationen; (n = 90)

|               | Glaubwürdigkeit<br>der Fb | Signifikanzniveau<br>p |
|---------------|---------------------------|------------------------|
| Kompetenz     | 0.51                      | 0.1 %                  |
| Echtheit      | 0.34                      | 0.27 %                 |
| Engagement    | 0.30                      | 1 %                    |
| Wertschätzung | 0.25                      | 5 %                    |
| Dominanz      | 0.12                      | n.s.                   |

### Ergebnisse

Zwischen der Glaubwürdigkeit der Fb und den hier untersuchten fünf Persönlichkeitseigenschaften der Fb-Geber besteht insgesamt ein positiver Zusammenhang, der in den Dimensionen Kompetenz, Echtheit, Engagement und Wertschätzung deutlich ausgeprägt ist.

### Interpretation

Die Annahme eines engen korrelativen Zusammenhangs von Glaubwürdigkeit der Fb und Persönlichkeitsmerkmalen des Fb-Gebers in Hypothese 4 hat sich für die Persönlichkeitsvariablen Kompetenz, Echtheit, Engagement und Wertschätzung bestätigt, für die Variable Dominanz nicht. Der stärkste Zusammenhang besteht zwischen Kompetenz und Glaubwürdigkeit: Fb von Fb-Gebern, die als sehr kompetent angesehen werden, haben danach eine hohe Glaubwürdigkeit bzw. Fb, die sehr glaubwürdig sind, führen dazu, den Fb-Geber als sehr kompetent anzusehen.

Echtheit, Engagement und Wertschätzung des Fb-Gebers sind ebenfalls Eigenschaften, die - in hohem Maße realisiert - die Glaubwürdigkeit der Fb positiv beeinflussen. Diese drei Persönlichkeitsvariablen, die sich bereits im Bereich der Gesprächspsychotherapie als wirkungsvolle Therapeutenvariablen erwiesen haben, sind somit auch im Bereich des interpersonellen Fb bedeutsame Einflußvariablen<sup>1)</sup>.

#### 4.2.3. Unterschiede zwischen den Feedback-Gebern

Inwieweit die Fb-Geber von den Probanden unterschiedlich bezüglich der Persönlichkeitsmerkmale eingeschätzt wurden und welche Auswirkungen solche Unterschiede auf die abhängigen Variablen Glaubwürdigkeit, Betroffenheit und Bedeutsamkeit gehabt haben, darüber sollen die folgenden Ergebnisse Aufschluß geben.

---

<sup>1)</sup> Die Daten über korrelative Zusammenhänge von Persönlichkeitsmerkmalen des Fb-Gebers und Betroffenheit und Bedeutsamkeit sind im Anhang, S. 35 zu finden.

## Ergebnisse

Tab. 11: Mittelwerte für die drei Feedback-Geber (B, E und H) in den fünf Persönlichkeitsdimensionen über alle Feedback-Bedingungen (n = 30)

|               | Feedback-Geber |             |             |
|---------------|----------------|-------------|-------------|
|               | $\bar{x}_B$    | $\bar{x}_E$ | $\bar{x}_H$ |
| Engagement    | 5.57           | 5.27        | 4.91        |
| Wertschätzung | 5.59           | 5.08        | 5.01        |
| Dominanz      | 4.81           | 4.75        | 4.53        |
| Echtheit      | 5.40           | 5.04        | 4.55        |
| Kompetenz     | 5.61           | 5.14        | 4.93        |

Insgesamt werden die Fb-Geber als leicht positiv ausgeprägt in den Persönlichkeitsdimensionen eingeschätzt (niedrigster Wert  $\bar{x} = 4.53$ ; höchster Wert  $\bar{x} = 5.61$ ).

Fb-Geber B rangiert in allen Mittelwerten am höchsten, H in allen Werten am niedrigsten, E in der Mitte. In den Persönlichkeitsvariablen Echtheit, Kompetenz und Engagement sind die Mittelwerte von Fb-Geber B gegenüber H deutlich größer (s. Tab. 12).

Tab. 12: Mittelwertsvergleich von Feedback-Geber B und H in den fünf Persönlichkeitsdimensionen; U-Test von MANN und WHITNEY; ( $n = 30$ )

|               | Feedback-Geber |             | u    | p    |
|---------------|----------------|-------------|------|------|
|               | $\bar{x}_B$    | $\bar{x}_H$ |      |      |
| Echtheit      | 5.40           | 4.55        | 3.10 | 0.01 |
| Kompetenz     | 5.61           | 4.93        | 2.68 | 0.01 |
| Engagement    | 5.57           | 4.91        | 2.59 | 0.01 |
| Wertschätzung | 5.59           | 5.01        | 1.80 | n.s. |
| Dominanz      | 4.81           | 4.53        | 1.54 | n.s. |

Bezüglich der abhängigen Variablen Glaubwürdigkeit, Betroffenheit und Bedeutsamkeit zeigen die Werte eine ähnliche Richtung, wie wir sie bei den Persönlichkeitseinschätzungen beobachtet haben: B hat numerisch die höheren Werte gegenüber E und H. Keine der Unterschiede (über alle Fb-Bedingungen) erreicht jedoch Signifikanz (s. Tab. 13).

Tab. 13: Mittelwerte der Probanden von Feedback-Gebern B, E und H bezüglich Glaubwürdigkeit, Betroffenheit und Bedeutsamkeit ( $n = 30$ )

|                 | Feedback-Geber |             |             |
|-----------------|----------------|-------------|-------------|
|                 | $\bar{x}_B$    | $\bar{x}_E$ | $\bar{x}_H$ |
| Glaubwürdigkeit | 5.77           | 5.20        | 5.37        |
| Betroffenheit   | 5.30           | 4.87        | 4.92        |
| Bedeutsamkeit   | 5.93           | 5.97        | 5.77        |

Beim Mittelwertsvergleich innerhalb der einzelnen Fb-Bedingungen zwischen den Probanden der drei Fb-Geber gibt es bei den Variablen Glaubwürdigkeit und Betroffenheit nur jeweils einen Unterschied zwischen B und E und B und H (s. Tab. 14).

Tab. 14: Mittelwertsvergleiche bezüglich Glaubwürdigkeit, Betroffenheit und Bedeutsamkeit zwischen den Probanden der drei Feedback-Geber B, E und H. U-Test nach MANN und WHITNEY; ( $n = 5$ ).

(aufgeführt sind nur die signifikanten Unterschiede; die gesamten Mittelwerte s. Anhang, S. 36 ).

|                 |               | Feedback-Geber |             |             | U           | p     |
|-----------------|---------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------|
|                 |               | Fb-Bedingung   | $\bar{x}_B$ | $\bar{x}_E$ | $\bar{x}_H$ |       |
| Glaubwürdigkeit | inf. pos.     |                | 6.80        |             | 5.20        | 0.024 |
|                 | bew.-inf.neg. |                | 6.00        | 3.80        |             | 0.016 |
| Betroffenheit   | inf. pos.     |                | 6.80        | 4.20        |             | 0.016 |
|                 | inf. pos.     |                | 6.80        |             | 5.20        | 0.016 |

### Interpretation

Die unterschiedliche Beurteilung der Fb-Geber B und H in den Persönlichkeitsdimensionen Echtheit, Kompetenz und Engagement haben sich auf die abhängigen Variablen Glaubwürdigkeit, Betroffenheit und Bedeutsamkeit insgesamt nicht unterscheidend ausgewirkt, was nach den hohen Korrelationen zwischen den Persönlichkeitsvariablen und z.B. der Glaubwürdigkeit hätte erwartet werden können. Die Werte weisen jedoch in die erwartete Richtung: die Glaubwürdigkeit der Fb von Fb-Geber B ist numerisch höher als die Glaubwürdigkeit der Fb

von Fb-Geber H. In der Fb-Bedingung informativ positiv zeigt sich diese Richtung als deutlicher Unterschied zwischen Fb-Geber B und H.

Die Daten geben insgesamt weitere Hinweise auf den positiven Zusammenhang von Realisierung bestimmter Persönlichkeitsvariablen und Auswirkungen auf die Akzeptanz von Fb. Untersuchungen mit systematischer Variation dieser Persönlichkeitsmerkmale wären zur Weiterverfolgung dieser Fragen notwendig.

#### 4.3. Emotionale Reaktion und Feedback-Bedingung

Vor Beginn des Beratungsgesprächs bekam jeder Proband (Berater) einen Skalierungsbogen zum augenblicklichen Befinden mit 18 emotionalen Polaritäten vorgelegt, auf dem er an Hand 7-stufiger Skalen sein Befinden darstellen konnte. Den gleichen Bogen bekam er nach den beiden Fb wieder vorgelegt.

In den Tabellen 15-19 sind die Itempaare unter die fünf Reaktionsklassen (s. Kap. 3, 3.1.2.) zusammengefaßt und in ihren Einzel- und Summenveränderungswerten dargestellt.

Tab. 15-19: Veränderungen des emotionalen Befindens nach Beratergespräch und Fb in den Faktoren "Erschöpfung", "körperlich empfundene Angst", "Depression", "Hemmung" und "Konzentration".  
Mittlere Differenzwerte (Rohwertdifferenzen);  
Signifikanzprüfung (vorher-nachher) nach dem WILCOXON-Test.

positive Werte = Veränderung in Richtung auf das  
rechte Adjektiv;  
negative Werte = Veränderung in Richtung auf das  
linke Adjektiv;  
waagerechter Strich = keine Veränderung.

Tab. 15: Faktor "Erschöpfung vs Aktivierung"

| "Erschöpfung"       | bew.pos.          | bew.neg. | inf.pos.          | inf.neg.          | bew.inf.<br>pos.  | bew.inf.<br>neg. |
|---------------------|-------------------|----------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| todmüde-hellwach    | 0.20              | 0.47     | 0.73 <sup>C</sup> | 1.13 <sup>C</sup> | 1.00 <sup>C</sup> | -                |
| matt-frisch         | 0.73 <sup>d</sup> | 0.33     | 0.60              | 0.47              | 1.00 <sup>C</sup> | -                |
| träge-energievoll   | 0.40              | 0.53     | 0.40              | 0.07              | 0.40              | -0.20            |
| schlaff-munter      | 0.53              | 0.40     | 0.40              | 0.27              | 1.07 <sup>C</sup> | 0.07             |
| schläfrig-dynamisch | 0.27              | 0.27     | -0.07             | -                 | 0.53              | 0.13             |
| Summenwerte         | 0.43              | 0.40     | 0.41              | 0.39              | 0.80 <sup>C</sup> | -                |

Tab. 16: Faktor "Angst vs Entspannung"

| "körperlich empfundene Angst" | bew.pos.          | bew.neg.          | inf.pos. | inf.neg.           | bew.inf.<br>pos.  | bew.inf.<br>neg.  |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|----------|--------------------|-------------------|-------------------|
| gespannt-entspannt            | 1.73 <sup>c</sup> | 0.53              | 0.67     | -0.73 <sup>d</sup> | 1.53 <sup>c</sup> | 1.33 <sup>b</sup> |
| verkrampft-gelöst             | 1.00 <sup>c</sup> | 0.40              | 0.53     | -0.07              | 1.07 <sup>c</sup> | 0.20              |
| zappelig-ruhig                | 0.27              | 0.73 <sup>c</sup> | 0.53     | -0.34              | 0.47 <sup>d</sup> | 0.80 <sup>d</sup> |
| nervös-ausgeglichen           | 0.47              | -                 | -        | -0.27              | 0.60              | 0.07              |
| gereizt-ausgeglichen          | -0.13             | -0.20             | 0.47     | -0.47 <sup>d</sup> | 0.34              | 0.20              |
| erregt-gelassen               | 0.53              | 0.07              | -0.13    | -1.20 <sup>c</sup> | -0.27             | 0.60 <sup>d</sup> |
| Summenwerte                   | 0.64              | 0.26              | 0.34     | -0.51 <sup>d</sup> | 0.62              | 0.53 <sup>d</sup> |

Tab. 17: Faktor "Depression vs Zufriedenheit"

| "Depression"          | bew.pos. | bew.neg.           | inf.pos. | inf.neg.           | bew.inf.<br>pos.  | bew.inf.<br>neg.   |
|-----------------------|----------|--------------------|----------|--------------------|-------------------|--------------------|
| unzufrieden-zufrieden | 0.07     | -1.40 <sup>b</sup> | 0.47     | -0.80 <sup>d</sup> | 0.73 <sup>d</sup> | -1.13 <sup>d</sup> |
| deprimiert-heiter     | -        | -0.47              | 0.34     | -0.60              | 0.47              | -0.20              |
| Summenwerte           | 0.03     | -0.93 <sup>c</sup> | 0.40     | -0.70 <sup>c</sup> | 0.60              | -0.67              |

Tab. 18: Faktor "Hemmung vs Unbekümmertheit"

| "Hemmung"             | bew.pos.          | bew.neg. | inf.pos. | inf.neg.           | bew.inf.<br>pos.  | bew.inf.<br>neg. |
|-----------------------|-------------------|----------|----------|--------------------|-------------------|------------------|
| unsicher-sicher       | 0.87 <sup>c</sup> | -        | 0.27     | -0.27              | 1.00 <sup>d</sup> | -0.40            |
| vorsichtig-risikober. | 0.13              | -0.40    | 0.67     | -0.34              | -0.20             | 0.13             |
| ängstl.-unbekümmert   | 1.07 <sup>c</sup> | 0.13     | 0.07     | -0.86 <sup>d</sup> | 0.34              | 0.13             |
| Summenwerte           | 0.69 <sup>b</sup> | -0.08    | 0.33     | -0.48              | 0.37              | -0.04            |

Tab. 19: Faktor "Konzentration vs Zufahrenheit"

| "Konzentration"    | bew.pos. | bew.neg. | inf.pos. | inf.neg. | bew.inf.<br>pos. | bew.inf.<br>neg. |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|------------------|------------------|
| verwirrt-klar      | -        | -        | 0.34     | -0.47    | -0.07            | -0.47            |
| zufahren-konzentr. | 0.07     | 0.27     | 0.13     | 0.14     | 0.20             | -0.27            |
| Summenwerte        | 0.03     | 0.13     | 0.23     | -0.16    | 0.06             | 0.36             |

Signifikanzen: d = 10 % Niveau

c = 5 % Niveau

b = 1 % Niveau

a = 0.1% Niveau

## Ergebnisse und Interpretation

Der Fragebogen zum emotionalen Befinden hat insgesamt recht sensibel auf die unterschiedlichen Fb-Bedingungen reagiert. Die folgenden sieben Gefühlspolaritäten aus den Inhaltsbereichen "körperlich empfundene Angst" (A), "Depression" (De) und "Hemmung" (He) haben am deutlichsten zwischen einzelnen Fb-Bedingungen differenziert:

gespannt - entspannt (A)  
 verkrampft-gelöst (A)  
 zappelig - ruhig (A)  
 erregt - gelassen (A)  
 unzufrieden-zufrieden (De)  
 ängstlich-unbekümmert (He)  
 unsicher - sicher (He)

Die Skalierungen im Bereich "Erschöpfung" zeigen in fast allen Fb-Bedingungen (mit Ausnahme von bew.inf.neg.) tendenziell eine Veränderung in Richtung auf größere Aktivierung und Wachheit. Diese einheitliche Veränderungsrichtung deutet darauf hin, daß an diesem "Wachmacher-effekt" die Gesprächssituation insgesamt beteiligt ist, unabhängig von der Art der gegebenen Fb. Ein Beratungsgespräch in einer Beobachtungssituation zu führen und anschließend Fb zu bekommen, scheint generell auf den Berater aktivierend zu wirken. In der Fb-Bedingung bewertend-informativ positiv ist diese Befindlichkeitsveränderung am deutlichsten ausgeprägt.

Die mittleren Differenzwerte im Bereich "Konzentration" sind insgesamt gering, d.h. sie lassen keine deutlichen Veränderungen erkennen und differenzieren auch nicht zwischen den einzelnen Fb-Bedingungen.

Interessant für die Fragestellung dieser Arbeit sind die Veränderungswerte in den Dimensionen "Depression", "körperlich empfundene Angst" und "Hemmung". Diese Ergebnisse sollen im folgenden unter den Gesichtspunkten von positiver und negativer Fb-Valenz dargestellt und interpretiert werden.

#### 4.3.1. Negative Feedback-Bedingungen und emotionales Befinden

Der Faktor "Depression" differenziert am deutlichsten zwischen den positiven und den negativen Fb-Bedingungen: in allen drei negativen Fb-Bedingungen verändert sich das Befinden nach der Fb-Situation in Richtung größerer Unzufriedenheit (bei bew.inf.neg. nur als Tendenz ausgeprägt), während bei den positiven Fb-Bedingungen Veränderungen in Richtung auf mehr Zufriedenheit erkennbar sind (s. Tab. 17). Der höchste Veränderungswert in Richtung Unzufriedenheit ist bei der bewertend negativen Fb-Bedingung zu finden.

Negative Fb rufen also beim Fb-Empfänger depressive Verstimmungen hervor in Form von Unzufriedenheit und Deprimiertheit. Diese depressiven Effekte zeigen sich sowohl nach bewertend negativen Fb wie nach informativ negativen Fb.

Eine ähnlich gegenläufige Bewegung von positiven Fb-Bedingungen einerseits und negativen Fb-Bedingungen andererseits zeigt sich auch im Bereich des Faktors "Hemmung". Bei den negativen Fb-Bedingungen deuten die Differenzwerte in Richtung auf größere Vorsicht, Zurückhaltung und Gehemmtheit; bei den positiven Fb-Bedingungen in Richtung auf mehr Unbekümmertheit, Sicherheit, Risikobereitschaft. Diese gegenläufigen Veränderungstendenzen sind jedoch (bis auf eine Ausnahme, s. Tab. 16) unterhalb der Grenze statistischer Signifikanz.

Neben diesen gemeinsamen Effekten der negativen Fb in den Faktoren "Depression" und "Hemmung" gibt es unterschiedliche Auswirkungen auf das emotionale Befinden zwischen bewertend negativen und informativ negativen Fb im Bereich des Faktors "körperlich empfundene Angst". In diesem Gefühlsbereich zeigt sich bei der informativ negativen Fb-Bedingung tendenziell eine Zunahme von Gefühlen der Erregung, Unruhe und Spannung, während die Probanden der Fb-Bedingungen bewertend informativ negativ und bewertend negativ (hier nur als Richtung ausgeprägt) sich nach der Fb-Situation als entspannter, gelöster und ruhiger beschreiben. Diese gegenläufigen Veränderungen sind bei den Itempaaren "gespannt-entspannt", "erregt-gelassen" und "zappelig-ruhig" am deutlichsten ausgeprägt.

Das Zusammengehen von Unzufriedenheit und Ruhe bei den beiden bewertend negativen Fb-Situationen ist zunächst einmal überraschend, da man normalerweise erwartet, daß eine Zunahme an Unzufriedenheit zu stärkerer Erregung führt. Diese Kombination von Unzufriedenheit und Ruhe findet dann eine Erklärung, wenn man sie als die Beschreibung eines Zustandes ansieht, den man mit emotionaler

Abwehr bezeichnen kann. Die durch die negativen Fb erlittene Frustration wird abwehrend verarbeitet: nicht Unruhe und Spannung treten auf, sondern Ruhigstellung der Empfindungen. Im Zusammenhang mit diesen emotionalen Befunden erhalten die Vermutungen, daß die sehr deutlich geringere Glaubwürdigkeit der bewertend negativen Fb und die tendenziell geringe Kompetenzeinschätzung des Fb-Gebers in der bewertend negativen Fb-Bedingung auf den Abwehrmechanismus der "Diskreditierung der Glaubwürdigkeit der Information bzw. Informationsquelle" hinweisen, eine weitere Unterstützung. Das Zusammengehen von Unzufriedenheit und Ruhe findet darin seine Erklärung, daß über die Abwertung der Fb-Information die mit der Unzufriedenheit einhergehenden beunruhigenden Gefühle beseitigt wurden.

Unter den in dieser Untersuchung verwendeten Fb-Bedingungen stellen offenbar die beiden bewertend negativen Fb-Bedingungen die größte Frustration des Bedürfnisses nach Selbstwert dar und werden entsprechend auch am meisten abgewehrt.

Die emotionale Befindlichkeit bei den informativ negativen Fb sieht nach den Befunden anders aus: die im Zusammenhang mit der negativen Rückmeldung erlebte Unzufriedenheit geht parallel mit einer Zunahme an ängstlicher Erregung und Spannung. Es zeigt sich hier also nicht - wie bei den bewertend negativen Fb-Bedingungen - das Bild der ruhiggestellten Gefühle, das wir als Angstabwehr interpretiert haben, sondern hier ist die Beunruhigung und Ängstlichkeit den

Probanden in ihrem Bewußtsein voll verfügbar. Die Frustration durch die negative Rückmeldung wird hier nicht abwehrend verarbeitet, sondern führt zu einem erhöhten Erregungsniveau. Die beunruhigenden und beängstigenden Gefühle werden zugelassen und sind dadurch bearbeitbar. Entsprechend gering ist bei diesen Probanden die Neigung, die Fb-Information abzuwerten (vgl. Tab. 2, S. 87). Die Glaubwürdigkeit der informativ negativen Fb ist sehr deutlich höher als die Glaubwürdigkeit der bewertend negativen Fb und numerisch höher als die Glaubwürdigkeit der bewertend-informativ negativen Fb. Die Glaubwürdigkeit der informativ negativen Fb ist von der Glaubwürdigkeit der positiven Fb kaum unterschieden.

In der informativ negativen Fb-Bedingung besteht also wenig Neigung, die negative Fb-Information abzuwehren. Die Probanden besitzen eine relativ hohe Akzeptanz und erlauben ein Zulassen der durch das Fb ausgelösten unangenehmen Gefühle.

Den Grad an Informativität des Fb als einen entscheidenden Faktor anzunehmen, haben die Ergebnisse bezüglich der unterschiedlichen Glaubwürdigkeit der einzelnen Fb-Bedingungen nahegelegt: das Hinzutreten von mehr Informativität zu bewertend negativen Fb-Informationen (= bew.-inf. neg.) bewirkte einen signifikanten Zuwachs an Glaubwürdigkeit des Fb. Im emotionalen Befinden ist keine so deutliche Veränderung zwischen den bewertend negativen und bewertend informativ negativen Fb-Bedingungen zu beobachten. Beide Fb-Bedingungen sind in ihrer emotionalen Wirkung gleichsinnig. Hier liegt die Vermutung nahe, daß die negative Bewertung in Form von schlecht, falsch etc. ein entscheidender Faktor

ist, der diesen emotionalen Widerstand hervorruft. Auch das Hinzutreten von mehr Informativität in der (bew.-inf. neg.) Fb-Bedingung macht im emotionalen Empfinden kaum einen Unterschied: in beiden Fb-Bedingungen, in denen eine negative Bewertung ausgesprochen wurde, zeigte sich das Bild von Unzufriedenheit, verbunden mit Ruhigstellung der Empfindungen, das wir als emotionale Abwehr interpretiert haben. Nur diejenige Form negativen Fb's, die nicht bewertend war, sondern beschreibende Informationen über die Verhaltensauswirkungen gab (die informativ negative Fb-Bedingung) löste keine Ruhigstellung der Gefühle und Abwertung der Fb-Information aus.

Es ergibt sich also das Bild, daß in den Befunden zur Glaubwürdigkeit der Fb die Informativität sich als wichtige Variable zur Erhöhung der Glaubwürdigkeit von Fb darstellt, während bei den emotionalen Befunden das Vorhandensein oder Nichtvorhandensein von negativer Bewertung als ein wesentlicher unterscheidender Faktor erscheint. Offenbar ist das Zusammenspiel dieser beiden Faktoren in dem Sinne zu verstehen (wie es G. BACH formuliert hat), daß negative Fb, um eine Akzeptanz beim Fb-Empfänger zu erreichen, minimal bewertend und maximal informativ sein sollten.

#### 4.3.2. Positive Feedback-Bedingungen und emotionales Befinden

Das "Gefühlsprofil" der positiven Fb-Bedingungen weist im Faktor "Depression" in Richtung auf Zunahme an Zufriedenheit und im Faktor "Hemmung" in Richtung auf mehr Unbekümmertheit, Sicherheit und Risikobereitschaft.

Wenngleich diese Befindensänderungen nur als Tendenz ausgeprägt sind, so fällt doch auf, daß sie sich zu der Tendenz bei den negativen Fb-Bedingungen gegensätzlich verhalten. Die überwiegende Gefühlsqualität bei positiven Fb ist demnach zufrieden und sicher gegenüber einer Zunahme an Unzufriedenheit und Vorsicht bei den negativen Fb-Bedingungen.

Auffällig in der Dimension "körperlich empfundene Angst" (Itempaare: "gespannt-entspannt" und "verkrampt-gelöst") ist die deutliche Ausprägung von zunehmender Entspannung und Gelöstheit bei den beiden bewertend positiven Fb-Bedingungen gegenüber der informativ positiven Fb-Bedingung, in der diese Veränderung nur andeutungsweise vorhanden ist. Diese Befunde deuten darauf hin, daß die positive Bewertung ein wesentlicher Faktor ist, der eine deutliche Zunahme an Entspannung und Gelöstheit bewirkt. Ebenso wie die Itempaare "gespannt-entspannt" und "verkrampt-gelöst", so differenziert auch das Item "unsicher-sicher" (Faktor "Hemmung") in gleichem Sinne zwischen den bewertend positiven und informativ positiven Fb-Bedingungen: die Bewertend positiven Fb bewirken eine erkennbare Zunahme an Sicherheit, während diese Veränderungsrichtung in der informativ positiven Fb-Bedingung nur angedeutet ist.

Ist die negative Bewertung ein Faktor, der emotionale Abwehr hervorruft und sich darin von informativ negativer Fb-Form unterscheidet, so ist die positive Bewertung offenbar ein Faktor, der ein hohes Ausmaß an Entspannung, Gelöstheit und Sicherheit beim Fb-Empfänger auslöst, wie es in dem Maße informativ

positive Fb-Formen nicht bewirken. Auf die Fragestellung dieser Arbeit nach den Akzeptanzbedingungen für interpersonelles Fb übertragen bedeuten diese Befunde, daß der Bewertungsfaktor sich bei einem Fb positiver Valenz erleichternd auf die Akzeptanz auswirkt, weil ein positiv bewertendes Fb ein hohes Maß an Angstfreiheit und Sicherheit beim Fb-Empfänger auslöst. Bewertendes Fb kann sich also sowohl erschwerend wie begünstigend auf die Akzeptanz von Fb-Informationen auswirken, je nach der Valenz der Bewertung.

#### 4.4. Persönlichkeitsmerkmale des Feedback-Empfängers External und Internal locus of control

Die Befunde zur I-E Skala sind in dieser Arbeit insgesamt negativ. Sowohl die Mittelwertsvergleiche bezüglich der Variablen Glaubwürdigkeit, Betroffenheit und Bedeutsamkeit und der Fb-Gebervariablen (Engagement, Wertschätzung, etc.) als auch die Daten zum "augenblicklichen Befinden" haben keine deutlichen Unterschiede zwischen Externalen und Internals gezeigt. (s. Anhang, Tab. 21-26).

Bei der Beurteilung dieser Befunde ist zu berücksichtigen, daß zum einen die Anzahl der Externalen sehr gering war (teilweise nur 4 Pb pro Fb-Bedingung) und zum andern mag die Qualität des frei übersetzten Fragebogens, der für deutsche Verhältnisse nicht standardisiert ist, eine mögliche Fehlerquelle sein, daß ROTTERS Persönlichkeitstypen in dieser Untersuchung keine differentiellen Effekte gezeigt haben.

#### 4.5. Geschlecht

Es haben an der Untersuchung insgesamt 46 Männer und 44 Frauen als Probanden teilgenommen.

Die Geschlechtlichkeit ist nicht durch systematische Zuordnung kontrolliert worden. Die Verteilung der Geschlechter auf die Fb-Bedingungen hat sich - wie in Tabelle 27 dargestellt - frei ergeben.

Tab. 27: Häufigkeiten von Männern und Frauen in den einzelnen Fb-Bedingungen

|        |     | bew.pos. | bew.neg. | inf.pos. | inf.neg. | bew.inf.<br>pos. | bew.inf.<br>neg. |
|--------|-----|----------|----------|----------|----------|------------------|------------------|
| Männer | N = | 10       | 7        | 8        | 7        | 6                | 8                |
| Frauen | N = | 5        | 8        | 7        | 8        | 9                | 7                |

Bis auf die Fb-Bedingung bewertend positiv (10 zu 5) sind Männer und Frauen etwa zu gleichen Anteilen auf die Fb-Bedingungen verteilt.

Tab. 28: Mittelwerte der Männer und Frauen in den sechs Fb-Bedingungen bezüglich Glaubwürdigkeit, Betroffenheit und Bedeutsamkeit;  
(M = Männer; F = Frauen)

|                 | bew. pos. |      | bew. neg. |      | inf. pos. |      | inf. neg. |      | bew.-inf. pos. |      | bew.-inf. neg. |      |
|-----------------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|----------------|------|----------------|------|
|                 | M         | F    | M         | F    | M         | F    | M         | F    | M              | F    | M              | F    |
| Glaubwürdigkeit | 6.10      | 5.80 | 4.00      | 4.25 | 6.63      | 5.14 | 6.14      | 5.25 | 5.83           | 5.44 | 4.75           | 5.72 |
| Betroffenheit   | 4.80      | 6.00 | 5.29      | 4.25 | 6.25      | 4.43 | 4.14      | 5.38 | 5.33           | 5.22 | 4.75           | 4.57 |
| Bedeutsamkeit   | 5.60      | 6.00 | 5.72      | 5.75 | 6.50      | 5.14 | 6.14      | 5.63 | 6.00           | 6.00 | 5.75           | 6.14 |

## Ergebnisse

Ein Mittelwertsvergleich mit dem multiple-range-Test nach DUNCAN ergibt keine signifikanten Unterschiede zwischen Männern und Frauen bezüglich Glaubwürdigkeit, Betroffenheit und Bedeutsamkeit.

Bei den positiven Fb-Bedingungen deutet sich bezüglich Glaubwürdigkeit eine Richtung an, daß die Männer die positiven Fb im Durchschnitt als glaubwürdiger einschätzen als die Frauen (6.19 zu 5.46). Dieser Unterschied ist jedoch nicht gegen den Zufall zu sichern.

### 4.6. Zusammenfassung der Ergebnisse

1. Bewertend positive Fb sind glaubwürdiger als bewertend negative Fb. Unter den sechs Fb-Bedingungen besitzen die bewertend positiven Fb die höchste Glaubwürdigkeit und die bewertend negativen Fb die geringste Glaubwürdigkeit. Dieser Valenz-Effekt zeigte sich nicht bei den informativen und der Mischform, den bewertend informativen Fb-Bedingungen. Hypothese 1 hat sich also nur für die bewertenden Fb verifizieren lassen, nicht für die informativen und bewertend informativen Fb.

2. Unter den negativen Fb-Bedingungen haben die bewertend negativen Fb die geringste Glaubwürdigkeit. Die informativ negativen Fb und die bewertend informativ negativen Fb sind signifikant glaubwürdiger.

Hypothese 2 ist durch die Befunde bestätigt worden.

3. Die in Hypothese 3 formulierte Annahme, daß das Erleben von Betroffenheit und Bedeutsamkeit bei positiven Fb größer ist als bei negativen Fb, hat sich nicht bestätigt. Bei der Variablen Betroffenheit deuten die Werte in die erwartete Richtung, bei Bedeutsamkeit ist kein Richtungseffekt zu erkennen.

4. Die Persönlichkeitsmerkmale Kompetenz, Echtheit, Engagement und Wertschätzung des Fb-Gebers zeigten einen engen korrelativen Zusammenhang mit der Glaubwürdigkeit der Feedbacks. Das Merkmal Dominanz korreliert nicht signifikant. Hypothese 4 ist damit im wesentlichen bestätigt worden, nämlich für den positiven Zusammenhang der Fb-Geber-Variablen Kompetenz, Echtheit, Engagement und Wertschätzung mit Glaubwürdigkeit der Fb.

5. Die Veränderungen im emotionalen Befinden nach Beratungsgespräch und Fb waren unterschiedlich je nach Art der erhaltenen Fb. Probanden der positiven Fb-Bedingungen fühlten sich "entspannt", "gelöst" und "sicher", während die Probanden der negativen Fb-Bedingungen Befindlichkeitsveränderungen in Richtung auf depressive Verstimmung ("unzufrieden") zeigten. Bei den negativen Fb-Formen gab es unterschiedliche Effekte zwischen der informativen Fb-Bedingung und den bewertenden Fb-Bedingungen: die Teilnehmer der informativ negativen Fb-Bedingung schätzten sich als "erregt" und "unzufrieden" ein, während die Teilnehmer der bewertend und bewertend-informativ negativen Fb-Formen sich als "ruhig" und "unzufrieden" sahen, was wir im Zusammenhang mit anderen Befunden als emotionales Abwehrverhalten interpretiert haben.

6. Der statistische Vergleich der Werte der "Internals" und "Externals" hat - wohl wesentlich aufgrund der geringen Häufigkeiten von "Externals" in den einzelnen Fb-Bedingungen - bei den Variablen dieser Untersuchung keine deutlichen Unterschiede gebracht.

7. Zwischen Männern und Frauen haben sich keine Unterschiede in der Einschätzung der Glaubwürdigkeit der Fb ergeben.

#### 4.7. Diskussion der Ergebnisse

Bezüglich der Akzeptanz von interpersonellem Fb hat die Variation der Fb-Formen zu unterschiedlichen Effekten geführt. Zwischen den bewertend positiven und den bewertend negativen Fb hat sich der von A. JACOBS und anderen Forschern gefundene Glaubwürdigkeitsunterschied ("credibility gap") nachweisen lassen: positives Fb ist glaubwürdiger als negatives Fb.

Nach den vorliegenden Ergebnissen gilt dies jedoch nur, wenn das negative Fb stark bewertend ist. Bei den informativen Fb-Formen zeigte sich dieser Unterschied nicht; bei der Mischform (bewertend-informativ) gab es eine Tendenz in diese Richtung. Das von A. JACOBS generell formulierte Phänomen erfährt also durch diese Untersuchung eine Einschränkung. Der Glaubwürdigkeitsunterschied zwischen positivem und negativem Fb gilt nur dann, wenn das negative Fb stark bewertenden Charakter hat.

Betrachten wir den Bereich der positiven Fb-Bedingungen, so fällt auf, daß die bewertend positiven Fb numerisch die höchste Glaubwürdigkeit besitzen. Anders als bei den negativen Fb-Bedingungen scheint die Informativität sich bei den positiven Fb-Bedingungen nicht glaubwürdigkeitserhöhend auszuwirken. Im Bereich der emotionalen Befindlichkeit zeigte das bewertend positive Fb sehr deutliche Effekte in Richtung vermehrter Entspannung, Gelöstheit und Sicherheit. Bei den informativ positiven Fb waren diese Effekte nicht so deutlich.

Sieht man die hohe Glaubwürdigkeit und das hohe Maß an Entspannung, die durch bewertend positives Fb ausgelöst werden, zusammen, so erscheint diese Fb-Form besonders für solche sozialen Situationen indiziert zu sein, in denen viel Angst, Spannung und Mißtrauen vorherrschen. Wenn es darum geht, bei Personen, die durch Angst und Mißtrauen an der Interaktion gehindert sind, die Bereitschaft zum Mitmachen und Sich-Öffnen zu erreichen, so scheinen Fb, die eine positive Bewertung ausdrücken, dafür sehr geeignet zu sein. Anfangssituationen in Gruppen oder depressive Gruppenphasen sind z.B. solche Situationen, für die positives Leiter-Fb oder gegenseitiges positives Fb der Gruppenmitglieder in Form einer Gruppenübung angezeigt sein könnten.

Wahrscheinlich durch die Tatsache, daß das Geben von negativem Fb (wie auch das Annehmen) für die meisten Menschen sehr unangenehm und schwierig ist (vgl. hierzu: TESSER, ROSEN & TESSER, 1971), ist die Feedback-Literatur sehr stark mit dem Problem des Gebens von

negativem Fb befaßt und hat sich dabei nicht in gleichem Maße um wirkungsvolle Formen positiven Fb's und deren Indikationen bemüht.

Interessant sind in diesem Zusammenhang Befunde von ANDERSON (1969), daß erfahrene Therapeuten die Klienten mehr mit ihren Stärken konfrontieren (d.h. positives Fb geben), während Therapeuten mit geringer Erfahrung die Klienten überwiegend mit ihren Schwächen konfrontieren (d.h. negatives Fb geben). Diese Befunde deuten darauf hin, daß das Geben von positivem Fb eine Fähigkeit ist, die ebenso erlernt werden muß wie das Geben von negativem Fb. Dafür wäre allerdings weiterer Aufschluß über die Wirkung verschiedener positiver Fb-Formen notwendig.

Die bewertend positiven Fb haben sich in der vorliegenden Untersuchung als sehr glaubwürdig und mit entspannender Wirkung dargestellt. Das qualifiziert sie dazu, in angstbesetzten Situationen positiv motivierend zu wirken. Diese Befunde erlauben jedoch nicht den Schluß, daß bewertend positives Fb in jedem Fall die günstigste Fb-Form ist.

In der Untersuchung von STAUSS (1975) z.B. über ein Ausbildungsprogramm für Gesprächstherapeuten, in dem ausschließlich die Methode der positiven Rückmeldung angewandt wurde, kommt der Autor zu dem Schluß, daß es für das Erlernen von Gesprächsverhalten nicht generell günstig ist, wenn die Teilnehmer die Gesamtsituation stark positiv und unbelastet erleben; Situationsaspekte, die als belastend erlebt wurden, schienen durchaus geeignet zu sein, das Lernen zu fördern.

Diese Schlußfolgerung steht in Einklang mit Erkenntnissen aus dem Bereich der Lerntheorie (vor allem der Lerntheorie von HULL), daß ein "mittleres Erregungsniveau" optimal für das Lernen ist (vgl. dazu: BERGIUS, 1971). Unter diesem Gesichtspunkt entspricht ein bewertend positives Fb mit seiner stark entspannenden Wirkung nicht den Bedingungen für optimales Lernen. Informatives Fb (positives und negatives) scheint diesen Anforderungen eher zu entsprechen.

Es wird an diesem Punkt der Diskussion deutlich, daß die Beziehung von Fb-Akzeptanz zu lernfördernder Wirkung von Fb noch unklar ist. Es ist bislang nicht nachgewiesen, daß sehr glaubwürdige Fb gleichzeitig sehr wirksam Verhaltenslernen fördern.

Es bleibt sicher weiterhin sinnvoll, davon auszugehen, daß ein unglaubwürdiges Fb kaum in der Lage ist, Verhaltenslernen optimal zu fördern. Auf der anderen Seite gibt es Gründe für die Annahme, daß der Zusammenhang von Akzeptanz und Verhaltenslernen nicht so linear ist, daß das Fb mit der größten Glaubwürdigkeit auch den größten Lerneffekt zur Folge hat.

Die Aufklärung dieses Zusammenhangs verlangt ein Forschungsdesign, das die differentielle Wirkung verschiedener Fb-Formen unmittelbar auf Lernfortschritte im Verhalten feststellen kann. Hier liegt ein lohnender Ansatzpunkt für weitere empirische Forschungsarbeiten. Die Untersuchung von STAUSS (1975) aus dem Bereich der Gesprächspsychotherapie vermittelt hierzu einige Anregungen.

Auf die am Anfang dieser Untersuchung stehende Frage, wie sich die Glaubwürdigkeit von negativem Fb erhöhen läßt, geben die Befunde einigen Aufschluß. Die negative Bewertung ist offenbar ein Faktor, der die Glaubwürdigkeit von Fb deutlich verschlechtert. Fb-Informationen, die negativ bewertend mitgeteilt werden, haben die Tendenz, emotionales Abwehrverhalten auszulösen. Wir konnten bei diesen Befunden feststellen, daß von den negativen Fb-Bedingungen bewertend negatives Fb am stärksten emotionales Abwehrverhalten beim Fb-Empfänger ausgelöst hat, in Form von Abwertung der Glaubwürdigkeit der Fb-Information.

Informativ negatives Fb war von dem bewertend negativen Fb in wesentlichen Effekten unterschieden: Die Glaubwürdigkeit war sehr deutlich höher - sie war der Glaubwürdigkeit von positivem Fb vergleichbar - entsprechend gering war die Tendenz der Abwertung der Glaubwürdigkeit des Fb-Gebers, und emotional bewirkte diese Fb-Form, daß die Probanden sich der Frustration stellten, die durch die Aufdeckung von negativen Selbstaspekten geschah und sich mit den im Fb enthaltenen kritischen Informationen auseinandersetzten. Die Frustration des Bedürfnisses nach positivem Selbstwert ist bei dieser Fb-Form offenbar nicht so groß oder nicht von der Qualität, daß die übermittelte Information abgewehrt werden muß wie bei den bewertend negativen Fb ("das war schlecht", "das war nicht förderlich").

Bei der Frage nach den Faktoren, die diese Unterschiede bewirken, stießen wir auf die Variablen Informativität und negative Bewertung.

Durch das Hinzutreten von mehr Informativität zu einer negativen Bewertung (Fb-Bedingung: bewertend-informativ negativ) war der Grad der Glaubwürdigkeit der Fb bereits deutlich höher.

Einige Hinweise auf die Bedeutung der Informativität bei negativen Fb brachten Probandenäußerungen zu den erhaltenen Fb am Ende der Versuchssituation. Danach entstand der Eindruck, daß mit der Frustration des Bedürfnisses nach positivem Selbstwert beim Fb-Empfänger die Tendenz entsteht, das Fb möglichst abzulehnen, wenn es nicht erhöhten Ansprüchen nach begründeter, stimmiger und überzeugender Information entspricht. Die Kritikfähigkeit und das Anspruchsniveau bezüglich der Fb-Information scheint bei negativen Fb wesentlich erhöht zu sein, im Gegensatz etwa zu positiven Fb, wo nach den vorliegenden Befunden die Informativität bezüglich der Akzeptanz von Fb irrelevant ist. Wenn wir davon ausgehen, daß ein negatives Fb beim Empfänger ein frustriertes Selbstwertbedürfnis und ein erhöhtes Anspruchsniveau bezüglich Informativität auslöst, so wird deutlich, daß ein bewertend negatives Fb sowohl das Bedürfnis nach Selbstwert wie das Bedürfnis nach Informativität stark frustriert, während ein informatives Fb das Selbstwertbedürfnis weniger stark frustriert und auf das Bedürfnis nach Informationen eingeht. Der Grad an Informativität scheint bei negativen Fb bezüglich Akzeptanz eine wesentliche Bedeutung zu haben, während die Informativität bei positiven Fb nach den vorliegenden Befunden bezüglich der Akzeptanz unbedeutend ist.

Neben der Informativität ist jedoch auch der Faktor der negativen Bewertung ein für die Akzeptanz entscheidender Einflußfaktor. Die Ergebnisse zum emotionalen Befinden lassen erkennen, daß in denjenigen negativen Fb-Bedingungen, in denen eine starke negative Bewertung ausgesprochen wird (bewertend negativ und bewertend-informativ negativ) die Fb-Empfänger zu emotionalem Abwehrverhalten tendieren, während in der rein informativ negativen Fb-Bedingung die Gefühls-situation qualitativ anders ist: hier werden die beunruhigenden Gefühle nicht abgewehrt (ruhiggestellt), sondern sind im Erleben gegenwärtig.

Das Vorhandensein oder Nichtvorhandensein von negativer Bewertung ist offenbar entscheidend, ob beunruhigende Informationen zugelassen oder abgewehrt werden. Die Zusammenhänge von Akzeptanz und den Fb-Eigenschaften Informativität und negative Bewertung lassen sich demnach so darstellen, daß die Akzeptanz für negatives Fb sich in dem Maße erhöht, wie die Informativität sich vergrößert und die negative Bewertung abnimmt, oder wie es BACH (1974) und ARGYRIS (1962) formuliert haben: negatives Feedback sollte minimal bewertend und maximal informativ sein.

Bei der Interpretation dieser Ergebnisse ist zu berücksichtigen, daß sie aus einem Setting stammen, in dem Fb-Sender und Fb-Empfänger vor Versuchsbeginn nicht oder kaum miteinander bekannt waren, und der Kontakt zwischen beiden mit Schluß der Versuchsdurchführung beendet war.

Es ist vorstellbar, daß im Vergleich dazu in einer Freundschaftsbeziehung oder in einer wichtigen Beziehung zu einem Lehrer, Therapeuten etc. andere Bedingungen für die Akzeptanz von Fb-Informationen gelten. Möglicherweise erfährt ein bewertend negatives Fb von einem Freund nicht solch eine Einbuße an Glaubwürdigkeit, wie sie in dieser Untersuchung feststellbar war.

In diesem Zusammenhang sind die Befunde bezüglich Glaubwürdigkeit des Fb und Persönlichkeitseigenschaften der Fb-Geber aufschlußreich. Von den ausgewählten Persönlichkeitsmerkmalen, die im Bereich der Attitüdenforschung und der Psychotherapieforschung sich als wirksame Variablen in sozialen Beeinflussungsprozessen erwiesen haben, hat sich ein enger korrelativer Zusammenhang zwischen der Kompetenz, der Echtheit, dem Engagement, der Wertschätzung des Fb-Gebers und der Glaubwürdigkeit von Fb ergeben. Ein hohes Ausmaß der Realisierung dieser Variablen durch den Fb-Geber bedeutet eine Erhöhung der Akzeptanzbereitschaft beim Fb-Empfänger für gesendete Fb-Informationen. Der engste korrelative Zusammenhang hat sich zwischen Glaubwürdigkeit und Kompetenz gezeigt.

Aus diesen Befunden wird deutlich, daß die Akzeptanz von Fb-Informationen nicht allein von der Art des Fb abhängt, sondern ebenso von Persönlichkeitsvariablen des Fb-Gebers. Es ist deshalb vorstellbar, daß in einer freundschaftlichen Beziehung, die insgesamt durch eine hohe gegenseitige Wertschätzung gekennzeichnet ist, ein bewertend negatives Fb durchaus eine Akzeptanzbereitschaft erfahren kann, die anderen

Fb-Formen vergleichbar ist. Für die Variable "Kompetenz" des Fb-Senders hat die Untersuchung von HALPERIN, SNYDER et al. (s. Kap. 2, 2.3.1.) aufgezeigt, daß negative Fb von Personen mit hohem Status eine höhere Glaubwürdigkeit besitzen als negative Fb von Personen mit geringerem fachlichen Status.

Bezüglich der Fragestellung dieser Arbeit, wie sich die Glaubwürdigkeit von negativen Fb erhöhen läßt, verweisen die Befunde auf zwei Möglichkeiten: einmal auf die Möglichkeit der Variation der Form des Fb (in Richtung: maximal informativ und minimal bewertend) und zum anderen auf die Möglichkeit der Variation der Persönlichkeitseigenschaften des Fb-Senders (in Richtung: Erhöhung von Kompetenz, Echtheit, Engagement und Wertschätzung). Das könnte z.B. bedeuten, daß sich die Glaubwürdigkeit eines bewertend negativen Fb dadurch erhöhen läßt, daß es von einem Fb-Sender mit hoher Kompetenz, Echtheit etc. gegeben wird, und umgekehrt ein Fb-Sender mit geringer Kompetenz, Echtheit etc. die Glaubwürdigkeit eines negativen Fb dadurch erhöhen kann, daß er es in einer informativen Form gibt.

Diese Schlußfolgerungen sind insofern spekulativ als diese Untersuchung nicht zur Klärung der Frage angelegt war, ob Fb-Formen und Persönlichkeitseigenschaften des Fb-Senders gleichstarke Einflußfaktoren auf die Fb-Akzeptanz sind, die sich in der geschilderten Form gegenseitig ausgleichen können oder ob nicht einer der beiden Faktoren prävalent ist.

Hier wäre ebenfalls ein wichtiger Ansatzpunkt für weitere empirische Forschungsarbeiten, die Aufklärung darüber bringen könnten, ob die Verwendung bestimmter Fb-Formen oder die Ausprägung bestimmter Persönlichkeitsvariablen der bedeutendere Einflußfaktor auf die Akzeptanz von interpersonellem Fb ist.

In Abbildung 5 sind - in Anlehnung an das Interaktionsparadigma von ARGYLE - die diskutierten Einflußvariablen auf die Akzeptanz von Fb noch einmal in ihrem Zusammenhang dargestellt.

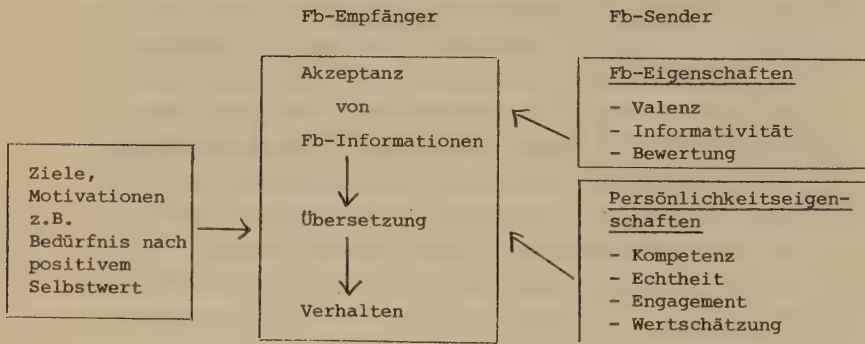


Abb. 5: Prozeßvariablen in interpersonellen Feedback-Situationen (aus der Sicht des Fb-Empfängers)

Als Einflußvariablen auf die Akzeptanz von Fb-Informationen haben sich auf seiten des Fb-Senders bestimmte Eigenschaften des Fb (Valenz, Informativität und Bewertung) sowie bestimmte Persönlichkeitsvariablen (Kompetenz, Echtheit, Engagement, Wertschätzung) erwiesen. Auf der Seite des Fb-Empfängers sind es bestimmte Bedürfnisse und Motivationen, die Einfluß auf die Fb-Akzeptanz nehmen, wie z.B. das von den Selbstwerttheoretikern postulierte Bedürfnis nach positivem Selbstwert, das sich mit den Befunden dieser Arbeit gut in Einklang bringen ließ. Es ist anzunehmen, daß auf seiten des Fb-Empfängers noch eine Reihe anderer Motivationsbedingungen und Persönlichkeitsvariablen hier eine Rolle spielen. Die im Rahmen dieser Untersuchung durchgeführte Pilotstudie zum Persönlichkeitskonstrukt von ROTTER ("external versus internal locus of control") hat zu keinen deutlichen Ergebnissen geführt.

#### 4.8. Zusammenfassende Darstellung der Arbeit

In der vorliegenden Arbeit wurden verschiedene Formen interpersonellen Fb's in ihrer Wirkung auf die Akzeptanzbereitschaft beim Fb-Empfänger untersucht. Die Fb-Formen waren unterschieden nach Valenz (positiv und negativ) und dem Grad an Informativität und Bewertung.

Ausgangspunkt waren einmal Forschungsergebnisse von A. JACOBS, die auf eine Überlegenheit von positiven gegenüber negativen Fb bezüglich ihrer Glaubwürdigkeit hindeuteten und zum anderen unsystematische Erfahrungen aus dem Bereich der Gruppendynamik, nach denen informative Fb eine höhere Akzeptanzbereitschaft beim Fb-Empfänger erreichen als bewertende Fb.

Ferner sollte untersucht werden, inwieweit bestimmte Persönlichkeitsvariablen des Fb-Gebers, wie Kompetenz, Echtheit, Engagement, Dominanz und Wertschätzung und bestimmte Persönlichkeitsstrukturen des Fb-Empfängers (ROTTER's "internal vs external locus of control") die Akzeptanz von interpersonellem Fb beeinflussen.

Veränderungen im emotionalen Befinden der Fb-Empfänger in Abhängigkeit von den verschiedenen Fb-Bedingungen sollten mit Hilfe eines Emotionalitätsinventars ermittelt werden.

Der Untersuchung lagen die folgenden Forschungshypothesen zugrunde:

- Hypothese 1: Positive Fb sind glaubwürdiger als negative Fb.
- Hypothese 2: Informativ negative Fb sind glaubwürdiger als bewertend negative Fb.
- Hypothese 3: Die Betroffenheit und die Bedeutsamkeit ist bei positiven Fb größer als bei negativen Fb.
- Hypothese 4: Zwischen der Glaubwürdigkeit der Fb und den Persönlichkeitsvariablen Engagement, Wertschätzung, Dominanz, Echtheit und Kompetenz des Fb-Gebers besteht ein enger Zusammenhang.

Die Versuchsdurchführung geschah in Form eines Beratungsgesprächs, bei dem eine Klient-Person ein persönliches Problem einbrachte und in einem 20-minütigen Gespräch von einer anderen Person (Berater) beraten wurde. Der Berater bekam anschließend von einem Beobachter (Experimentator) zwei Fb der gleichen Bedingung (d.h. gleich nach Art und Valenz; aber unterschiedlich nach Inhalt) zu seinem Beraterverhalten in dem Gespräch. Im Anschluß an das Fb füllte der Berater die Auswertungsbogen aus.

An der Untersuchung nahmen insgesamt 90 Pbn teil (Sozialarbeiter, Sozialpädagogen, Theologen, Pastoralassistenten, Psychologen, Pädagogen), die alle Teilnehmer an Fortbildungskursen der Akademie für Jugendfragen in Münster waren.

Fb-Geber waren außer dem Verfasser dieser Arbeit noch zwei Studenten der Psychologie (Examenssemester).

Die Untersuchung brachte folgende Ergebnisse:

1. Bewertend positive Fb sind glaubwürdiger als bewertend negative Fb. Unter den sechs Fb-Bedingungen besitzen die bewertend positiven Fb die höchste Glaubwürdigkeit und die bewertend negativen Fb die geringste Glaubwürdigkeit. Dieser Valenz-Effekt zeigte sich nicht bei den informativen und der Mischform, den bewertend informativen Fb-Bedingungen.

Hypothese 1 hat sich also nur für die bewertenden Fb verifizieren lassen, nicht für die informativen und bewertend informativen Fb.

2. Unter den negativen Fb-Bedingungen haben die bewertend negativen Fb die geringste Glaubwürdigkeit. Die informativ negativen Fb und die bewertend informativ negativen Fb sind signifikant glaubwürdiger.

Hypothese 2 ist durch die Befunde bestätigt worden.

3. Die in Hypothese 3 formulierte Annahme, daß das Erleben von Betroffenheit und Bedeutsamkeit bei positiven Fb größer ist als bei negativen Fb, hat sich nicht bestätigt. Bei der Variablen Betroffenheit deuten die Werte in die erwartete Richtung, bei Bedeutsamkeit ist kein Richtungseffekt zu erkennen.

4. Die Persönlichkeitsmerkmale Kompetenz, Echtheit, Engagement und Wertschätzung des Fb-Gebers zeigten einen engen korrelativen Zusammenhang mit der Glaubwürdigkeit der Feedbacks. Das Merkmal Dominanz korreliert nicht signifikant. Hypothese 4 ist damit im wesentlichen bestätigt worden, nämlich für den positiven Zusammenhang der Fb-Geber-Variablen Kompetenz, Echtheit, Engagement und Wertschätzung mit Glaubwürdigkeit der Fb.

5. Die Veränderungen im emotionalen Befinden nach Beratungsgespräch und Fb waren unterschiedlich je nach Art der erhaltenen Fb. Probanden der positiven Fb-Bedingungen fühlten sich "entspannt", "gelöst" und "sicher", während die Probanden der negativen Fb-Bedingungen Befindlichkeitsveränderungen in Richtung auf depressive Verstimmung ("unzufrieden") zeigten. Bei den negativen Fb-Formen gab es unterschiedliche Effekte zwischen der informativen Fb-

Bedingung und den bewertenden Fb-Bedingungen: die Teilnehmer der informativ negativen Fb-Bedingung schätzten sich als "erregt" und "unzufrieden" ein, während die Teilnehmer der bewertend und bewertend-informativ negativen Fb-Formen sich als "ruhig" und "unzufrieden" sahen, was wir im Zusammenhang mit anderen Befunden als emotionales Abwehrverhalten interpretiert haben.

6. Der statistische Vergleich der Werte der "Internals" und "Externals" hat - wohl wesentlich aufgrund der geringen Häufigkeiten von "Externals" in den einzelnen Fb-Bedingungen - bei den Variablen dieser Untersuchung keine deutlichen Unterschiede gebracht.

7. Zwischen Männern und Frauen haben sich keine Unterschiede in der Einschätzung der Glaubwürdigkeit der Fb ergeben.

Die Bedeutung dieser Befunde und mögliche Schlußfolgerungen wurden diskutiert und einige Hinweise für weitere Forschungsarbeiten gegeben.

## Literaturverzeichnis

- ADELSON, J.P.: Feedback and group development, unpublished dissertation, University of North Carolina at Chapel Hill 1973
- ALTROCCHI, J., PARSON, O. & DICKOFF, H.:  
Changes in selfideal discrepancy in repressors and sensitizers. J. Abnorm. Soc. Psychol., 1960, 61, 67-72
- ANDERSON, S.C.:The effects of confrontations by high- and low-functioning therapists. J. Couns. Psychol., 1968, 15, 411-416
- ANDERSON, S.C.:Effects of confrontation by high- and low-functioning therapists on high- and low-functioning clients. J. Couns. Psychol., 1969, 16, 299-302
- ANNETT, J.: Feedback and human behaviour. Penguin Books, Harmondsworth 1969
- ANTONS, K.: Praxis der Gruppendynamik. Hogrefe, Göttingen 1973
- ARCHIBALD, W.P. & COHEN, R.L.:  
Self-presentation, embarrassment and facework as a function of self-evaluation, conditions of self-presentation and feedback from others. J. Pers. Soc. Psychol., 1971, 20, 287-297
- ARGYLE, M.: The psychology of interpersonal behavior. Penguin Books, Harmondsworth 1967
- ARGYLE, M.: Soziale Interaktion, Kiepenheuer & Witsch, Köln 1972
- ARGYRIS, C.: Interpersonal competence and organizational effectiveness. Tavistock, London 1962
- ARONSON, E., TURNER, J. & CARLSMITH, M.:  
Communicator credibility and communicator discrepancy as determinants of opinion change. J. Abnorm. Soc. Psychol., 1963, 67, 31-36

- BACH, G.R.: Constructive aggression in growth groups.  
In: JACOBS, A. & SPRADLIN, W. (Eds.):  
The group as agent of change. Behavioral  
Publications, New York 1974
- BENNE, K.D.: Geschichte der Trainingsgruppe im Labora-  
torium. In: BRADFORD, L.P., GIBB, I.R. &  
BENNE, K.D.: Gruppentraining. T-Gruppen-  
theorie und Laboratoriumsmethode. Klett,  
Stuttgart 1972
- BERENSON, B.G. & MITCHELL, K.M.:  
Therapeutic conditions after therapist-  
initiated confrontation.  
J. Clin. Psychol., 1968, 24, 363-365
- BERENSON, B.G., MITCHELL, K.M., LANEY, R.:  
Level of therapist functioning, types of  
confrontation and type of patient.  
J. Clin. Psychol. 1968, 24, 111-113
- BERENSON, B.G., MITCHELL, K.M. & MORAVEC, J.A.:  
Level of therapist functioning, patient  
depth of self-exploration, and type of  
confrontation. J. Couns. Psychol., 1968,  
15, 136-139
- BERGIUS, R.: Psychologie des Lernens. Klett, Stuttgart  
1971
- BILODEAU, I. MCD:  
Information feedback. In: BILODEAU, E.A.  
(Ed.): Acquisition of skill. Academic  
Press, New York, London 1966
- BOCHNER, S. & INSKO, C.:  
Communicator discrepancy, source credi-  
bility and opinion change.  
J. Pers. Soc. Psychol., 1966, 4, 614-621
- BONEAU, C.A.: The effects of violations of assumptions  
underlying the t-test. Psych. Bulletin,  
1960, 57, 49-63
- BROXTON, I.A.: A test of interpersonal attraction  
prediction derived from balance theory.  
J. Abnorm. Soc. Psychol., 1963, 60,  
394-397
- BYRNE, D.: The repression-sensitization scale:  
rationale, reliability and validity.  
J. Pers., 1961, 29, 334-349

- BYRNE, D.: Repression-sensitization as a dimension of personality. In: MAHER, B.H. (Eds.): Progress in experimental personality research. Vol. 1. Academic Press, New York 1964, 169-220
- BYRNE, D., BLAIBLOCK, B. & GOLDBERG, J.: Dogmatism and defense mechanisms. Psychol. Reports, 1966, 18, 739-742
- CAREY, G.L., ROGOW, A.A. & FARRELL, C.: The relationship between F scale and aphorism usage and agreement. J. Psychol., 1957, 43, 163-167
- CARKHUFF, R.R.: Helping and human relations. Holt, Rinehart and Winston, New York, Vol. I and II
- CHRISTIE, R. & LINDAUER, F.: Personality structure. Ann. Rev. Psychol., 1963, 4, 201-230
- CLAUSS, G., & EBNER, H.: Grundlagen der Statistik. Deutsch, Frankfurt a.M. 1970
- COHEN, A.R.: Some implications of self-esteem for social influence. In: HOVLAND, C.I. & JANIS, I.L. (Eds.): Personality and persuasibility. Yale University Press, New Haven 1959, 102-120
- COHORS-FRESENBORG, M., CZESCHIK, E., VON HOLLEN, W., VERSTEGE, R.: Biofeedback-Untersuchung zur Stabilisation der Herzfrequenz unter verschiedenen Rückmeldebedingungen. Unveröff. Diplomarbeit, Universität Münster 1976
- COMBS, A.W. & SNYGG, D.: Individual behavior: A perceptual approach to behavior. Harper & Row, New York 1959
- DÄUMLING, A.M.: Sensitivity Training. Gruppenpsychotherapie und Gruppendynamik, 1968, 2, 113-123
- DECKER, L.A.: Self-ideal discrepancy changes of repressors sensitizers and neutrals given positive and negative feedback under dogmatic and non-dogmatic conditions. Unpubl. dissertation, Brigham Young University 1970
- DEUTSCH, M. & GERARD, H.B.: A study of the normative and informational social influences upon individual judgement. J. Abnorm. Soc. Psychol., 1955, 51, 629-636

- DEUTSCH, M. & SOLOMON, I.: Reactions to evaluations by others as influenced by self evaluations. Sociometry, 1959, 22, 93-112
- DMITRUK, V.M., COLLINS, R.W. & CLINGER, D.I.: "The Barnum Effect" and acceptance of negative personal evaluation. J. Cons. Clin. Psychol., 1973, 41, 192-194
- DREILINGER, D.H.: The effects of dogmatic and non-dogmatic feedback upon self-ideal discrepancies of repressors and sensitizers. Unpubl. dissertation, Texas Technological College 1969
- FELDMAN, G.: Negative behavioral and positive emotional conditional behavioral feedback in groups. Ph. D. dissertation, in preparation
- FENGLER, J.: Verhaltensänderungen in Gruppenprozessen. Quelle & Meyer, Heidelberg 1975
- FESTINGER, L.: A theory of social comparison processes. Hum. Rel., 1954, 7, 117-140
- FITCH, G.: Effects of self-esteem, perceived performance, and choice on causal attributions. J. Pers. Soc. Psychol., 1970, 16, 311-315
- FRANK, J.D.: Persuasion and healing. John Hopkins Press, Baltimore 1961
- GERGEN, K.J.: The effects of interaction goals and personalistic feedback on the presentation of self. J. Pers. Soc. Psychol., 1965, 1, 413-424
- GOFFMAN, E.: The presentation of self in everyday life. Doubleday & Company, New York 1959
- GORDON, R.: A quantitative investigation of selected dynamics and outcomes of the basic encounter group. Unpubl. dissertation, University of Kansas 1971
- HALPERIN, K., SNYDER, C.R., SHENKEL, R.J. & HOUSTON, B.K.: Effects of source status and message favorability on acceptance of personality feedback. J. Appl. Psychol., 1976, 61, 85-88

- HARWAY, N.J., DITTMANN, A.T., RAUSH, H.L., BORDIN, E.S.,  
RIGLER, D.: The measurement of depth of interpretation.  
J. Consult. Psychol., 1955, 19, 247-253
- HARVEY, O.J., KELLEY, H.H. & SHARIRO, M.M.:  
Reactions to unfavorable evaluations of the  
self made by other persons.  
J. Pers., 1957, 25, 398-411
- HERRMANN, T.: Lehrbuch der empirischen Persönlichkeits-  
forschung. Hogrefe, Göttingen 1972
- HILL, W.F.: Sources of evaluative reinforcement.  
Psychol. Bull., 1968, 69, 132-146
- JACOBS, A.: The use of feedback in groups. In: JACOBS,  
A. & SPRADLIN, W. (Eds): The group as  
agent of change. Behavioral Publications,  
New York 1974
- JACOBS, A., JACOBS, M., CAVIOR, N. & BURKE, J.:  
Anonymous feedback: The credibility and  
desirability of structured emotional and  
behavioral feedback delivered in groups.  
J. Couns. Psychol., 1974, 21, 106-111
- JACOBS, M. JACOBS, A., CAVIOR, N. & FELDMAN, G.:  
Feedback II: The credibility gap: Delivery  
of positive and negative emotional and  
behavioral feedback in groups.  
J. Cons. Clin. Psychol., 1973, 41, 215-223
- JACOBS, M., JACOBS, A., GATZ, M. & SCHAIKLE, T.:  
The credibility and desirability of posi-  
tive and negative structural feedback in  
groups. J. Cons. Clin. Psychol., 1973,  
40, 244-252
- JOHNSON, D.W. & JOHNSON, F.R.:  
Joining together, grouptheory and groups-  
kills. Prentice-Hall, Inc., Englewood  
Cliffs, New Jersey 1975
- JONES, S.C.: Self- and interpersonal evaluations. Esteem  
theories vs. consistency theories.  
Psychol. Bull., 1973, 79, 185-199
- JOY, V.L.: Repression-sensitization, personality and  
interpersonal behavior. Unpubl. doctoral  
dissertation, University of Texas 1963

- KANFER, F.H.: Die Aufrechterhaltung des Verhaltens durch selbsterzeugte Stimuli und Verstärkung. In: HARTING, M. (Hrsg.): Selbstkontrolle, Urban & Schwarzenberg, München-Berlin-Wien 1973
- KELMAN, H.C.: Processes of opinion change. Publ. Opin. Quart., 1961, 25, 57-78
- KOLB, D.A. & BOYATZIS, R.E.: On the dynamics of the helping relationship. J. Appl. Behav. Science, 1970, 6, 267-289
- KOSSAKOWSKY, A. & ETRICH, K.U.: Psychologische Untersuchungen zur Entwicklung der eigenständigen Handlungsregulation. Deutscher Verlag der Wissenschaften, Berlin 1973
- LEHMENKÜHLER, A. & ROSCHER, H.: Feedback in sozialer Interaktion. Versuche zur Theorie und Messung und praktischer Einübung von Feedback-Verhalten. Unveröff. Diplomarbeit; Psychol. Institut Münster 1975
- LEHMENKÜHLER, A., ROSCHER, H., THEIS, W.: Feedback: Anmerkungen zu Funktion und Form. In: SADER, M., SCHÄUBLE, W., THEIS, W. (Hrsg.), Verbesserung von Interaktion durch Gruppendynamik. Aschendorff, Münster 1976
- LIEBERMAN, M.A., YALOM, J.D., MILES, M.B.: Encounter groups: First facts. Basic Books, New York 1973
- MAEHR, M., MENSING, J. & NAFZGER, S.: Concept of self and the reaction of others. Sociometry, 1962, 25, 353-357
- MC GUIRE, W.J.: The nature of attitudes and attitude change. In: LINDZEY, G. & ARONSON, E. (Eds.), The handbook of social psychology (Vol. 3), Addison Wesley, Mass. 1969
- MERBAUM, M.: The conditioning of affective self-references by three classes of generalised reinforcers. J. Pers., 1963, 31, 179-191
- MILES, M.B.: Changes during and following laboratory training. A clinical experimental study. J. Appl. Behav. Science, 1965, 1, 215-243

- MILLER, G.A., GALANTER, E. & PRIBRAM, K.H.:  
Strategien des Handelns. Klett, Stuttgart 1973
- MINSEL, B.: Die Veränderung der Erziehungshaltung von Eltern durch Trainingskurse.  
Unveröff. Dissertation, Univ. Hamburg 1973
- MINSEL, W.-R.: Praxis der Gesprächspsychotherapie.  
Böhlau, Wien-Köln-Graz 1974
- MINSEL, W.-R., LANGER, J., PETERS, U., TAUSCH, R.:  
Bedeutsame weitere Variablen des Psychotherapeuten-Verhaltens.  
Zeitschr. Klin. Psychol., 1973, 2, 197-210
- MINSEL, W.-R. und MINSEL, B.:  
Aufbau und Analyse von Verhaltenstrainingskursen mit Gesamtschullehrern aus Schleswig-Holstein. In: ROYL, W., MINSEL, W.-R. (Hrsg.), Teachertraining-Beiträge zur innovativen Lehrerfortbildung, Hannover 1973
- MITCHELL, R.M., MITCHELL, K.M.:  
A measure of therapist immediacy. Unveröff. Manuskript, Arkansas Rehabilitation Research and Training Center, Univ. Arkansas 1968
- MOSHER, D.L.: Approval motive and acceptance of "fake" personality test interpretations which differ in favorability.  
Psychol. Reports, 1965, 17, 395-402
- ODEN, TH.C.: A theologian's view of the process of psychotherapy.  
J. Ind. Psychol., 1964, 20, 69-78
- PACELLA, B.L.: A critical appraisal of pastoral counseling.  
Amer. J. Psychiat., 1966, 123, 646-651
- ROGERS, C.R.: Counseling and psychotherapy. Houghton Mifflin, Boston 1942
- ROGERS, C.R.: Client-centered therapy. Houghton Mifflin, Boston 1951
- ROGERS, C.R.: Significant learning: In therapy and in education. Educ. Leadership, 1959, 16, 232-242

- ROGERS, C.R.: Carl Rogers on encounter groups.  
Harper & Row, New York 1970
- ROGERS, C.R., GENDLIN, E.T., KIESLER, D., TRUAX, C.B.:  
The therapeutic relationship and its impact:  
a study of psychotherapy with schizo-  
phrenics. Madison 1967
- ROSCHER, H.: Feedback-Prozesse im gruppensystemischen  
Training. Gruppendynamik, 1977, 2, 99-107
- ROSEN, G.M.: Effects of sourceprestige on subject's  
acceptance of the barnum effect: Psycho-  
logist versus astrologer.  
J. Cons. Clin. Psychol., 1975, 43, 95
- ROSENBERG, M.J.: Discussion: The concepts of self.  
In ABELSON et al. (Eds.), Theories of  
cognitive consistency: A source book.  
Rand Mc Nally, Chicago 1968
- ROTTER, J.B.: Social learning and clinical psychology.  
Harper & Row, New York 1954
- ROTTER, J.B.: Generalized expectancies for internal  
versus external control of reinforcement.  
Psych. Monographs 1966, 80, 1-26
- RUSTIN, S.L., WOLK, R.L.:  
The use of specialized group psychotherapy  
techniques in a home for the aged. Group  
Psychotherapy, 1961, 18, 25-29
- SCHAIBLE, T.D.: Group cohesion, feedback acceptance and  
desirability: Functions of the sequence  
and valence of feedback.  
Unpubl. master thesis, West Virginia  
University, 1970
- SCHAIBLE, T. & JACOBS, A.:  
Feedback III: Sequence effects:  
Enhancement of feedback acceptance and  
group attractiveness by manipulation of  
the sequence and valence of feedback.  
Small Group Behavior, 1975, 6, 151-173
- SCHWÄBISCH, L., SIEMS, M.:  
Anleitung zum sozialen Lernen für Paare,  
Gruppen und Erzieher.  
Rowohlt, Hamburg 1974
- SECORD, P.F.: Consistency theory and self referent  
behavior. In: R.P. ABELSON, E. ARONSON,  
W.J. Mc GUIRE, T.M. NEWCOMB, M.J. ROSEN-  
BERG & P.H. TANNENBAUM (Eds.), Theories  
of cognitive consistency: A Sourcebook.  
Rand Mc Nally, Chicago 1968

- SECORD, P.F. and BACKMAN, C.W.:  
Social psychology. Mc Graw Hill,  
New York 1964
- SECORD, P.F. and BACKMAN, C.W.:  
An interpersonal approach to personality.  
Progress in Experimental Personality  
Research, 1965, 2, 91-125
- SHRAUGER, J.S. and LUND, A.K.:  
Self-evaluation and reactions to evaluations  
from others. J. Pers., 1975, 43, 94-108
- SIEGEL, S.:  
Nonparametric statistics for the behavioral  
sciences. Mc Graw Hill, New York 1956
- SILVERMAN, J.:  
Self esteem and differential responsive-  
ness to success and failure.  
J. Abnorm. Soc. Psychol., 1964, 69, 115-119
- SNYDER, C.R.:  
Acceptance of personality interpretations  
as a function of assessment procedures.  
J. Cons. Clin. Psychol, 1974, 42, 150
- SNYDER, C.R. & LARSON, G.R.:  
A further look at student acceptance of  
general personality interpretations.  
J. Cons. Clin. Psychol., 1972, 38, 384-388
- SNYDER, C.R. & SHENKEL, R.J.:  
Astrologers, handwriting analysts and  
sometimes psychologists use "The P.T.  
Barnum Effect". Psychology Today 1975,  
8, 52-54
- SNYDER, C.R. & SHENKEL, R.J.:  
Effects of "favorability" modality and  
relevance on acceptance of general per-  
sonality interpretations prior to and  
after receiving diagnostic feedback.  
J. Cons. Clin. Psychol, 1976, 44, 34-41
- STAUSS, H.:  
Direkte Intervention während des Ge-  
sprächsverlaufs als Ausbildungsmöglichkeit  
in Gesprächspsychotherapie. Unveröff. Diss.,  
Universität Münster 1975
- STOCK, D.:  
A survey of research on T-group. In:  
BRADFORD, L.P., GIBB, J.R., BENNE, K.D.  
(Eds.), T-group theory and laboratory  
method. Wiley, New York 1964, 395-441

- TAUSCH, R.: Gesprächspsychotherapie. Hogrefe, Göttingen 1973
- TAUSCH, R. und TAUSCH, A.: Erziehungspsychologie. Hogrefe, Göttingen 1965
- TESSER, A., ROSEN, S., & TESSER, M.: On the reluctance to communicate undesirable messages (the mum effect): a field study, Psychol. Reports, 1971, 29, 651-654
- TRUAX, C.B. and CARKHUFF, R.R.: Toward effective counseling and psychotherapy: training and practice. Aldine, Chicago 1967
- TRUAX, C.B., FINE, H., MORAVEC, J., MILLIS, W.: Effects of therapist persuasive potency in individual psychotherapy. J. Clin. Psychol., 1968, 24, 359-362
- ULLRICH, R. & ULLRICH, R. DE MUYNCK: Das Emotionalitätsinventar (EMI) - Struktur und faktorenanalytische Untersuchungen streßinduzierter Antworten. Diagnostica, 1975, 21, 84-94
- ULRICH, R.E., STACHNIK, T.J. & STANTON, N.R.: Student acceptance of generalized personality interpretations. Psychol. Reports, 1963, 13, 831-834
- WAGMAN, M.: Attitude change and authoritarian personality. J. Psychol., 1955, 40, 3-24
- WATZLAWIK, P., BEAVIN, J. & JACKSON, D.: Menschliche Kommunikation. Huber, Bern-Stuttgart 1969
- WEISBERG, P.: Student acceptance of bogus personality interpretations differing in level of social desirability. Psychol. Reports, 1970, 27, 743-746
- WIENER, N.: Cybernetics or control and communication in the animal and the machine. Massachusetts Institute of Technology (MIT) 1948
- WORCHEL, P.: Self-enhancement and interpersonal attraction. Paper read at Amer. Psychol. Ass., New York 1961



A n h a n g



Name:

Vorname:

FG:

Alter:

FB:

Datum:

## FRAGEBOGEN ÜBER DAS AUGENBLICKLICHE BEFINDEN

Sie finden im folgenden Skalen, die jeweils rechts und links durch Eigenschaftswörter gekennzeichnet sind.

Bitte kreuzen Sie auf jeder Skala, ohne lange zu überlegen, die Ziffer an, die Ihrem augenblicklichen Befinden am nächsten kommt.

Dabei bedeuten 3 = sehr stark ausgeprägt

2 = stark ausgeprägt

1 = etwas ausgeprägt

0 = weder der eine noch der andere Begriff trifft auf mein Erleben zu.

|                  |                           |              |
|------------------|---------------------------|--------------|
| 1. frisch        | 3---2---1---0---1---2---3 | matt         |
| 2. schlaff       | 3---2---1---0---1---2---3 | munter       |
| 3. gespannt      | 3---2---1---0---1---2---3 | entspannt    |
| 4. gelöst        | 3---2---1---0---1---2---3 | verkrampft   |
| 5. vorsichtig    | 3---2---1---0---1---2---3 | risikobereit |
| 6. hellwach      | 3---2---1---0---1---2---3 | todmüde      |
| 7. ängstlich     | 3---2---1---0---1---2---3 | unbekümmert  |
| 8. zufrieden     | 3---2---1---0---1---2---3 | unzufrieden  |
| 9. erregt        | 3---2---1---0---1---2---3 | gelassen     |
| 10. ausgeglichen | 3---2---1---0---1---2---3 | nervös       |
| 11. unsicher     | 3---2---1---0---1---2---3 | sicher       |
| 12. deprimiert   | 3---2---1---0---1---2---3 | heiter       |
| 13. dynamisch    | 3---2---1---0---1---2---3 | schläfrig    |
| 14. träge        | 3---2---1---0---1---2---3 | energievoll  |
| 15. konzentriert | 3---2---1---0---1---2---3 | zerfahren    |
| 16. zappelig     | 3---2---1---0---1---2---3 | ruhig        |
| 17. klar         | 3---2---1---0---1---2---3 | verwirrt     |
| 18. gereizt      | 3---2---1---0---1---2---3 | ausgeglichen |

## Feedback - Auswertungsskala I

Erläuterung: Geben Sie bitte auf der unten stehenden Skala an, wie Sie das Feedback erlebt haben.

Wählen Sie von jedem Begriffspaar denjenigen Begriff aus, der Ihrem Erleben entspricht und kennzeichnen Sie den Ausprägungsgrad Ihres Erlebens, indem Sie die entsprechende Ziffer einkreisen.

Dabei bedeuten: 3 = sehr stark ausgeprägt

2 = stark ausgeprägt

1 = etwas ausgeprägt

0 = weder der eine noch der andere Begriff trifft auf mein Erleben zu.

### 1. Ich finde das Feedback

unzutreffend 3---2---1---0---1---2---3 zutreffend

### 2. Ich reagierte auf dieses Feedback

stark 3---2---1---0---1---2---3 schwach

### 3. Das Feedback war für mich

unwichtig 3---2---1---0---1---2---3 wichtig

## Feedback - Auswertungsskala II

Erläuterung: Geben Sie bitte auf der unten stehenden Skala an, wie Sie die Person des Feedback-Gebers erlebt haben. Versuchen Sie, Ihre Gefühle genau zu erfassen (!) und vermeiden Sie Angaben, die ausdrücken, wie "man fühlen sollte" oder wie Sie gern gegenüber dem Feedback-Geber fühlen möchten.

Die Ziffern bedeuten: 3 = sehr stark ausgeprägt  
 2 = stark ausgeprägt  
 1 = etwas ausgeprägt  
 0 = weder der eine noch der andere Begriff trifft auf mein Erleben zu.

Ich habe die Person des Feedback-Gebers erlebt als:

|                                  |                     |                                |
|----------------------------------|---------------------|--------------------------------|
| innerlich un-<br>eteiligt        | 3--2--1--0--1--2--3 | innerlich beteiligt            |
| akzeptierend                     | 3--2--1--0--1--2--3 | ablehnend                      |
| nachgiebig                       | 3--2--1--0--1--2--3 | kämpferisch                    |
| unecht                           | 3--2--1--0--1--2--3 | echt                           |
| freundlich                       | 3--2--1--0--1--2--3 | abweisend                      |
| selbstsicher                     | 3--2--1--0--1--2--3 | unsicher                       |
| kalt                             | 3--2--1--0--1--2--3 | warm                           |
| bemüht sich                      | 3--2--1--0--1--2--3 | bemüht sich nicht              |
| abwehrend                        | 3--2--1--0--1--2--3 | offen                          |
| kompetent                        | 3--2--1--0--1--2--3 | nicht kompetent                |
| eingebildet                      | 3--2--1--0--1--2--3 | bescheiden                     |
| innerlich aktiv                  | 3--2--1--0--1--2--3 | innerlich passiv               |
| unglaublich                      | 3--2--1--0--1--2--3 | glaubwürdig                    |
| in seinen Gefühlen<br>undeutlich | 3--2--1--0--1--2--3 | in seinen Gefühlen<br>deutlich |
| fachlich überzeu-<br>gend        | 3--2--1--0--1--2--3 | fachlich nicht<br>überzeugend  |

Name: \_\_\_\_\_ Vorname: \_\_\_\_\_

Alter: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

### I - E Skala

#### Anweisung:

Sie werden auf den folgenden Seiten eine Reihe von Aussagen über bestimmte Verhaltensweisen, Einstellungen und Interessen finden. Sie können jede dieser Aussagen entweder mit "stimmt eher" oder mit "stimmt eher nicht" beantworten. Setzen Sie bitte dazu ein Kreuz in den dafür vorgesehenen Kreis. "Richtige" oder "falsche" Antworten gibt es bei diesem Fragebogen nicht, weil jeder Mensch das Recht auf eigene Meinungen hat.

Antworten Sie bitte so, wie es für Sie zutrifft.

Beachten Sie bitte folgendes:

Bitte beantworten Sie die einzelnen Fragen zügig und halten Sie sich nicht allzu lange bei jeder Frage auf.

Überlegen Sie bitte nicht erst, welche Antwort vielleicht den "besten Eindruck" machen könnte, sondern antworten Sie so, wie es für Sie zutrifft.

Lassen Sie bitte keine Antwort aus.

E =

I =

L =

|                                                                                                                                    | stimmt<br>eher | stimmt<br>eher nicht |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------|
| 1. Es gibt bestimmte Leute, die einfach nichts taugen                                                                              | 0              | 0                    |
| 2. Unglücklicherweise wird der Wert eines Menschen oft nicht erkannt, wie sehr er sich auch bemüht                                 | 0              | 0                    |
| 3. Diejenigen, die eine aktive Rolle im politischen und sozialen Leben spielen, können den Lauf der Welt beeinflussen              | 0              | 0                    |
| 4. Vererbung spielt bei der Bestimmung der Persönlichkeit die größte Rolle                                                         | 0              | 0                    |
| 5. Fähige Leute, die es nicht zu führenden Positionen bringen, haben von ihren Möglichkeiten keinen Gebrauch gemacht               | 0              | 0                    |
| 6. Die Leute werden nur deshalb unglücklich, weil sie zu viele Fehler machen                                                       | 0              | 0                    |
| 7. Im Laufe des Lebens wiegt das Gute die uns zugestoßenen schlechten Dinge auf                                                    | 0              | 0                    |
| 8. Man kann tun, was man will, einige mögen einen einfach nicht                                                                    | 0              | 0                    |
| 9. Es wird immer Kriege geben, wie sehr wir uns auch bemühen, sie zu verhindern                                                    | 0              | 0                    |
| 10. Wenn ich Pläne mache, bin ich fast sicher, daß ich sie auch verwirklichen kan                                                  | 0              | 0                    |
| 11. Sehr oft kann ich es nicht verstehen, warum Politiker sich so benehmen, wie sie es tun                                         | 0              | 0                    |
| 12. Jemanden dazu zu bringen, das Richtige zu tun, hängt von den eigenen Fähigkeiten ab und hat wenig oder nichts mit Glück zu tun | 0              | 0                    |
| 13. Kinder bekommen häufiger Schwierigkeiten, wenn ihre Eltern sie zu hart bestrafen                                               | 0              | 0                    |
| 14. Daß Lehrer im allgemeinen ungerecht zu Schülern sind, ist Unsinn                                                               | 0              | 0                    |
| 15. Es gibt ein direktes Verhältnis zwischen dem, was ich einmal erreichen werde, und dem, wie gewissenhaft ich arbeite            | 0              | 0                    |

|                                                                                                                         | stimmt<br>eher | stimmt<br>eher nicht |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------|
| 16. Bei mir hat es wenig oder nichts mit Glück zu tun, das zu erreichen, was ich will                                   | 0              | 0                    |
| 17. Gute Führer erwarten von ihren Leuten, daß sie selbst entscheiden, was zu tun ist                                   | 0              | 0                    |
| 18. Manchmal scheint es mir, daß ich nicht genug Kontrolle über die Richtung habe, die mein Leben nimmt                 | 0              | 0                    |
| 19. Man kann kaum wissen, ob man von jemandem wirklich geliebt wird oder nicht                                          | 0              | 0                    |
| 20. So etwas wie "Glück" gibt es nicht                                                                                  | 0              | 0                    |
| 21. Prüfungsfragen beziehen sich oft nur wenig auf die in Kursen geleistete Arbeit, so daß das Studium hier wenig nützt | 0              | 0                    |
| 22. Gewöhnlich ist es am besten, seine Fehler zu verdecken                                                              | 0              | 0                    |
| 23. Erfolg zu haben beruht auf harter Arbeit, Glück hat damit nichts zu tun                                             | 0              | 0                    |
| 24. Der Durchschnittsbürger hat auf die Entscheidungen der Regierung Einfluß                                            | 0              | 0                    |
| 25. Es ist schwer, Kontrolle über die Dinge zu bekommen, die Politiker in ihrem Amt tun                                 | 0              | 0                    |
| 26. Es ist nicht sehr nützlich, freundlich zu Leuten zu sein; wenn sie einen mögen, dann mögen sie einen                | 0              | 0                    |
| 27. Mannschaftssportarten sind ein ausgezeichnete Weg zur Charakterbildung                                              | 0              | 0                    |
| 28. Oft fühle ich, wie wenig Einfluß ich auf Dinge habe, die mir zustoßen                                               | 0              | 0                    |
| 29. In Jedem Menschen steckt etwas Gutes                                                                                | 0              | 0                    |
| 30. Ich kann es nicht verstehen, wie es einige zu den Positionen gebracht haben, die sie innehaben                      | 0              | 0                    |

|                                                                                                                                      | stimmt<br>eher | stimmt<br>eher nicht |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------|
| 31. Was mit mir geschieht, habe ich mir selbst zuzuschreiben                                                                         | 0              | 0                    |
| 32. Die meisten Schüler merken gar nicht, wie stark ihre Lehrer von Zufallsbedingungen beeinflußt werden                             | 0              | 0                    |
| 33. Einen guten Job zu erhalten, hängt hauptsächlich davon ab, zur richtigen Zeit am richtigen Ort zu sein                           | 0              | 0                    |
| 34. Viele sind darum einsam, weil sie es nicht versuchen, freundlich zu anderen zu sein                                              | 0              | 0                    |
| 35. Häufig könnte man einfach durch das Werfen einer Münze entscheiden, was zu tun ist                                               | 0              | 0                    |
| 36. Wieviel Freunde man hat, hängt davon ab, wie nett man selbst ist                                                                 | 0              | 0                    |
| 37. Wenn wir uns alle genug anstrengen, könnten wir die politische Korruption abschaffen                                             | 0              | 0                    |
| 38. Bei weltpolitischen Entscheidungen sind die meisten von uns Opfer von Kräften, die wir weder verstehen noch kontrollieren können | 0              | 0                    |
| 39. Ohne Hilfe des Schicksals kann niemand ein wirkungsvoller Führer sein                                                            | 0              | 0                    |
| 40. Fehler sollte man immer zugeben können                                                                                           | 0              | 0                    |
| 41. Auf höheren Schulen wird zu viel Wert auf Sport gelegt                                                                           | 0              | 0                    |
| 42. Es ist nicht richtig, zu weit im Voraus zu planen, da einem so vieles, teils Gutes, teils Böses dazwischen kommen kann           | 0              | 0                    |
| 43. Die Erfahrungen im Leben bestimmen wie man wird                                                                                  | 0              | 0                    |
| 44. Viele unangenehmen Dinge im Leben kommen daher, daß man einfach Pech hat                                                         | 0              | 0                    |

|                                                                                                                                                                | stimmt<br>eher | stimmt<br>eher nicht |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------|
| 45. Wer Chef wird hängt häufig davon ab,<br>wer zuerst am richtigen Platz sitzt                                                                                | 0              | 0                    |
| 46. Es ist mir unmöglich zu glauben, daß<br>Zufall oder Glück eine wichtige Rolle<br>in meinem Leben spielten                                                  | 0              | 0                    |
| 47. Diejenigen, die es nicht schaffen<br>beliebt zu werden, wissen nicht, wie<br>man mit anderen auskommt                                                      | 0              | 0                    |
| 48. Diese Welt wird von wenigen Mächtigen<br>regiert, der kleine Mann kann daran<br>nicht viel ändern                                                          | 0              | 0                    |
| 49. Im Laufe des Lebens erhält man die<br>Achtung, die man verdient                                                                                            | 0              | 0                    |
| 50. Kriege sind hauptsächlich darin be-<br>gründet, daß Leute sich nicht genügend<br>für Politik interessieren                                                 | 0              | 0                    |
| 51. Für einen vorbereiteten Prüfling gibt<br>es selten, eigentlich nie, so etwas<br>wie eine ungerechte Prüfung                                                | 0              | 0                    |
| 52. Der Ärger mit den meisten Kindern<br>rührt heutzutage daher, daß die<br>Eltern ihnen viel zu viele Freiheiten<br>lassen                                    | 0              | 0                    |
| 53. Die meisten Mißgeschicke beruhen auf<br>mangelnden Fähigkeiten, Verkennungen<br>der Dinge, Fahrlässigkeiten oder dem<br>Zusammenwirken aller drei Faktoren | 0              | 0                    |
| 54. Die meisten merken gar nicht, wie sehr<br>ihr Leben von Zufälligkeiten beein-<br>flußt wird                                                                | 0              | 0                    |
| 55. Im Großen und Ganzen sind die Bürger<br>für eine schlechte Regierung im<br>nationalen Bereich genauso verantwort-<br>lich wie im lokalen Bereich           | 0              | 0                    |
| 56. Ein guter Führer kann jedem klar machen,<br>was er zu tun hat                                                                                              | 0              | 0                    |

## Förderliches Gesprächsverhalten

Förderliches Gesprächsverhalten sind alle Reaktionen, die dem Gesprächspartner vermitteln,

- daß seine Gefühle und Gedanken verstanden und akzeptiert werden;
- daß man aktiv und beteiligt am Gespräch ist;
- daß man sich selbst offen mit seinen eigenen Gedanken und Gefühlen in das Gespräch einbringt.

Solche förderlichen Reaktionsweisen sind z.B.:

Aktives, aufmerksames Zuhören. Gemeint ist hier kein passives Schweigen, sondern ein engagiertes Zuhören.

Verbalisierung der gefühlsmäßigen Erlebnisinhalte. Sie teilen Ihrem Gesprächspartner mit, welche Gefühle Sie aus seiner Äußerung herausgehört haben.

Informationssuche. Gemeint sind hier Fragen, die sich genau auf das beziehen, was Ihr Gesprächspartner geäußert hat.

Mitteilung der eigenen Gefühle. Sie äußern, wie Sie selbst dem Problem gegenüber fühlen.

Feedback. Sie geben dem Gesprächspartner Rückmeldung, wie sein Verhalten auf Sie wirkt.

# Beurteilungsbogen

Auf dem Tonband finden Sie Ausschnitte aus 36 Beratungsgesprächen. Der jeweilige Berater hat auf sein Beraterverhalten in diesen Situationen Feedback erhalten.

Beurteilen Sie, bitte, an Hand der Tonbandaufzeichnungen, ob diese Feedbacks zutreffend oder nicht zutreffend sind. Für jedes Gespräch sind zwei Feedbacks zu beurteilen.

|           |       | zutreffend |      |           |       | zutreffend |      |
|-----------|-------|------------|------|-----------|-------|------------|------|
| 1. TB 1   | (bp)  | ja         | nein | 13. TE 1  | (bp)  | ja         | nein |
|           |       | ja         | nein |           |       | ja         | nein |
| 2. TB 4   | (bn)  | ja         | nein | 14. TE 3  | (bn)  | ja         | nein |
|           |       | ja         | nein |           |       | ja         | nein |
| 3. TB 7   | (in)  | ja         | nein | 15. TE 5  | (ip)  | ja         | nein |
|           |       | ja         | nein |           |       | ja         | nein |
| 4. TB 8   | (in)  | ja         | nein | 16. TE 7  | (in)  | ja         | nein |
|           |       | ja         | nein |           |       | ja         | nein |
| 5. TB 11  | (bip) | ja         | nein | 17. TE 9  | (bip) | ja         | nein |
|           |       | ja         | nein |           |       | ja         | nein |
| 6. TB 12  | (bin) | ja         | nein | 18. TE 11 | (bin) | ja         | nein |
|           |       | ja         | nein |           |       | ja         | nein |
| 7. TB 18  | (ip)  | ja         | nein | 19. TE 25 | (bp)  | ja         | nein |
|           |       | ja         | nein |           |       | ja         | nein |
| 8. TB 26  | (bp)  | ja         | nein | 20. TE 26 | (bn)  | ja         | nein |
|           |       | ja         | nein |           |       | ja         | nein |
| 9. TB 27  | (bn)  | ja         | nein | 21. TE 27 | (ip)  | ja         | nein |
|           |       | ja         | nein |           |       | ja         | nein |
| 10. TB 28 | (in)  | ja         | nein | 22. TE 28 | (in)  | ja         | nein |
|           |       | ja         | nein |           |       | ja         | nein |
| 11. TB 29 | (bip) | ja         | nein | 23. TE 29 | (bin) | ja         | nein |
|           |       | ja         | nein |           |       | ja         | nein |
| 12. TB 30 | (bin) | ja         | nein | 24. TE 30 | (bip) | ja         | nein |
|           |       | ja         | nein |           |       | ja         | nein |

## zutreffend

|           |       |    |      |
|-----------|-------|----|------|
| 25. TH 1  | (bp)  | ja | nein |
|           |       | ja | nein |
| 26. TH 3  | (bn)  | ja | nein |
|           |       | ja | nein |
| 27. TH 5  | (ip)  | ja | nein |
|           |       | ja | nein |
| 28. TH 7  | (in)  | ja | nein |
|           |       | ja | nein |
| 29. TH 9  | (bip) | ja | nein |
|           |       | ja | nein |
| 30. TH 11 | (bin) | ja | nein |
|           |       | ja | nein |
| 31. TH 25 | (bp)  | ja | nein |
|           |       | ja | nein |
| 32. TH 26 | (bn)  | ja | nein |
|           |       | ja | nein |
| 33. TH 27 | (ip)  | ja | nein |
|           |       | ja | nein |
| 34. TH 28 | (in)  | ja | nein |
|           |       | ja | nein |
| 35. TH 29 | (bip) | ja | nein |
|           |       | ja | nein |
| 36. TH 30 | (bin) | ja | nein |
|           |       | ja | nein |

Ergebnisse der Probandenexploration auf die Frage:

Wie haben Sie das Feedback erlebt?

1. Bewertend positive Fb-Bedingung:

TB 1

"etwas mager; ich hatte ein wenig mehr negative Kritik erwartet. Ich hab mich gar nicht so gut erlebt".

TB 2

"hat mir gut getan; ich hätte gern noch etwas Negatives gehört".

TB 3

"war das an Feedback alles? Sie haben gar nichts Negatives gesagt".

TB 15

"Sie wirkten kompetent und gelassen. Die Feedbacks fand ich richtig".

TB 26

"zutreffend und für mich war es eine Hilfe; ich habs als Hilfe angenommen. Spontan, ehrlich, daß Sie uns zugehört haben, daß Sie "in" waren".

TE 1

"als Schema, nicht so ganz befriedigend, ähnlich wie die Fragebögen. Ich hätte direkteres Eingehen auf mich als Person und auf mein Gespräch erwartet".

TE 2

"als positiv verstärkend für mich selbst. Es entsprach irgendwo meinem eigenen Eindruck".

TE 13

"ich fand es gut, also zutreffend. Es deckte sich mit dem, was ich auch fühlte. Nicht als Korrektur, sondern als Bekräftigung. Ich fand gut, daß es direkt kam".

TE 14

"sachlich zutreffend. Ich hatte etwas anderes erwartet. Mich hat interessiert, inwieweit ich die VEE-Technik schon beherrsche. Ich hatte den Gedanken, als Sie sagten, ich habe viel erzählen lassen, daß das auch eine Schwierigkeit für ein Gespräch sein kann".

TE 25

"das war mir irgendwo nicht umfassend. Ich hab bestimmte Mängel für mich selbst empfunden im Gespräch, die im Feedback nicht enthalten waren. Mir hat es gut getan, daß Sie mich bestätigt haben, daß ich wichtige Dinge erkannt habe und aufgegriffen habe.

Aber es verunsichert mich etwas, daß die deutlich von mir empfundenen negativen Seiten nicht genannt wurden".

TH 1

"als wenn du während des Gesprächs aufgepaßt hättest, mir zwei positive Feedbacks geben zu können".

TH 2

"n' bißchen ambivalent. Auf der einen Seite ein bißchen programmiert, automatisiert oder irgend-sowas standardisiert. Auf der anderen Seite habe ich dich aber nicht so empfunden, nicht so kalt, abweisend, sondern mir zugewandt. Die Schallform kam mir ein bißchen so vor, woe in Verbraucherpackung. Das kann aber am Zettel liegen: denkste jetzt wird dir ein Feedback einprogrammiert, jetzt kannst du ankreuzen".

TH 13

"einerseits sehr treffend, andererseits aber zu kurz, oder nicht genügend ausgeprägt. Für mich gehört zum Feedback auch stärker die Reflexion darüber, und daß die Möglichkeit besteht, nachzufragen".

TH 14

"angemessen".

TH 25

"als positiv erlebt; aber ich weiß nicht, wie weit Sie selbst dahinter standen, wie weit Sie das rein routinemäßig sagten, wie weit Sie innerlich beteiligt waren".

## 2. Bewertend negative Fb-Bedingung

TB 16

"zutreffend. Ich konnte es gut akzeptieren, weil mir gerade die erste Stelle aufgefallen war, daß ich da einen entscheidenden Fehler gemacht habe. Hat meine deprimierte Stimmung noch verstärkt".

TB 27

"als Feststellung dessen, ich finde das falsch, ich finde das nicht richtig, war für mich sehr bestimmend, sehr klar ausgedrückt von Ihrer Seite her. Es war für mich im ersten Moment dann schwer, das einfach so hinzunehmen, weil ich zumindest beim zweiten nicht ganz der gleichen Meinung bin. Von daher habe ich auch bei der Auswertung Nullen gemacht, da, wo es um Fachkompetenz ging, weil ich erst die Argumentation hören wollte, bevor ich sagen konnte, Sie sind fachlich berechtigt, oder nicht, das zu tun. Von der Atmosphäre und der Frageart fand ichs positiv. Ich fühlte mich also nicht angegriffen, bei mir kamen keine negativen Gefühle, bei mir weckte das eher die Gesprächsbereitschaft und ich war auch engagiert".

TE 3

"zu kurz, ich hätte mir das ein bißchen im Gespräch gewünscht. Mir sind zwei Sachen klar geworden, die für mich auch wichtig sind, die zu beachten".

TE 4

"beim Auswerten des Bogens habe ich mir überlegt (letzte Frage), inwieweit Ihre Kompetenz zutrifft. Dabei entwickeln sich Gefühlsäußerungen, als daß ich das Urteil ablehne und versuche, das negative Feedback wegzurationalisieren. Wenn das Fb positiv gewesen wäre, wären die Werte im Fragebogen positiver von mir angekreuzt worden, so sind sie abgeschwächt worden".

TE 15

"geärgert hat's mich. Nicht Sie haben mich ge-  
ärgert, sondern das Fb. Ich hab's als zutreffend  
empfunden. Das erste sehe ich allerdings noch  
etwas positiver als Sie".

TE 16

"ich fand es nicht ganz zutreffend. Ich fühlte  
mich in dem Gespräch so frei, ihn das fragen zu  
können und fand die Zuwendung meines GP so stark,  
daß ich das konnte. Ich war zuerst im Gespräch  
etwas unsicher".

TE 26

"im Moment als deutliche Kritik. Ich hab' sehr  
aufmerksam zugehört, als wenn ich mir selbst über  
die Schulter guckte, und hab' denjenigen gesehen,  
den ich immer sehe, der sich solche Dinge immer  
scheinbar unbeteiligt anhört und auch nicht  
zurückfragt. Erst beim Fragebogenausfüllen kam  
ich drauf, daß man ja auch drüber sprechen kann".

TH 3

"sehr kurz, etwas schnell" zweimal angehängtes  
"nicht förderlich" nicht sehr einladend, in ein  
Gespräch darüber zu kommen. Ich kann die Aussagen  
teilweise akzeptieren, aber finde sie nicht aus-  
reichend für eine Beurteilung des ganzen Ge-  
sprächs".

TH 4

"ich hab das so empfunden: so, ich geb das jetzt,  
aber nicht mit großer Beteiligung, und ich bin  
jetzt nicht bereit, darüber zu sprechen, in dem  
Moment. Da ist das Paket und das wir nicht offen-  
geschnürt".

TH 15

"kurz, knapp, bestimmt, aber durchaus beteiligt, aber auch mit 'nem gewissen Abstand. Etwas mehr Verbindlichkeit wäre mir eigentlich lieber gewesen".

TH 16

"eben nicht als Fb empfunden, denn eher als ganz kurze Kritik von bestimmten Worten, rein negativ. Sie sind an mich herangetreten mit dem Fb, wenn Sie behaupten, die Wand ist grün".

TH 26

"na, ich war überrascht. Ich hätte gerne argumentiert, warum ich so interveniert habe. Es hat mich eigentlich gestört, daß Sie mir die Möglichkeit dazu abgeschnitten haben. Ich bezweifle, ob Ihr Fb richtig war, wobei ich mir nicht darüber im Klaren bin, ob Sie mir dies Fb in einer bestimmten Absicht gegeben haben oder ob das Ihre Überzeugung war.

### 3. Informativ positive Fb-Bedingung

TB 17

"es war wichtig zu hören. Die beiden Fb waren für mich auch Kernfragen des Beratungsgesprächs. Ich fühlte mich verstanden".

TB 18

"wohltuend und bestätigend. Die Fb geben mir etwas mehr Sicherheit.

TB 20

"mir war bei der letzten Frage bei Ihnen nicht ganz klar, ob Sie verstanden haben, wie ich die Situation empfunden habe. Im zweiten Fb habe ich mich ein klein wenig negativ beurteilt gefühlt".

TE 5

"zu kurz. Ich habe gewartet, daß wir reflektieren über das, was da abgelaufen war, und ich fühlte mich von Ihnen mit diesem Fragebogen weggeschickt. Ich fühle mich etwas frustriert".

TE 6

"das war in etwa das, was ich intendiert habe. Sie haben gesagt, daß ich auf konkrete Fragen nicht direkt geantwortet habe, und ich hatte das Gefühl, ich hab mich da im Kreis gedreht. Ansonsten fand ich das auch zutreffend, was Sie da gesagt haben".

TE 17

"als sehr zutreffend und wohltuend, weil ich das vom eigenen Gefühl auch so heraus empfunden hatte".

TE 18

"ich hab gedacht: ja, stimmt das? Ob ich Informationsfragen gestellt habe, ich weiß es nicht. Aber es war mir etwas unklar. Ja, ich habs etwas gruppensdynamisch gesehen. Ich wollte an sich mehr wissen, aber ich dachte, hörs dir erst mal an".

TE 27

"ich fands zutreffend. Ich hab mich um sachliche Information bemüht. Ungenügend fand ich Ihr Eingehen auf meine emotionale Lage, wie ich auf meinen GP eingegangen bin. Ich fand's gut, daß Sie mich akzeptiert haben. Ich denke, daß Sie sich Gedanken gemacht hatten, Sie haben ja das Gespräch verfolgt. Von daher ist 's mir schon einiges wert".

TH 5

"wohlwollend; für die beiden Dinge zutreffend".

TH 6

"klar, präzise, angenehm für mich, motivierend".

TH 17

"neutral, n' bißchen zu kurz".

TH 18

"zu schwach in der Auswertung, ich hätte gerne differenzierte Auswertungen gehabt".

TH 27

"mich hat das 'knallhart' im Moment etwas gestört, da war mir nicht deutlich, meinen Sie das im Moment negativ oder positiv. Sonst, als Verdeutlichung meiner Intervention erlebt, konnte das auch gut annehmen und habe Ihnen gegenüber auch sonst akzeptierende Gefühle gehabt".

#### 4. Informativ negative Fb-Bedingung

TB 19

"für mich unheimlich gut, auch die Art, wie Sie mir das gesagt haben. Als Sie das sagten, und ich mich erinnerte, habe ich das genauso empfunden, wie Sie das gesagt haben".

TB 21

"ja, ich wußte zuerst nicht so recht, was damit anfangen. Ich mußte erst mal selbst überlegen, was meinen Sie jetzt damit. Ich bin unsicher geworden: hättest du jetzt was anderes machen sollen? Was war da in der Situation?".

TB 28

"Ich war ziemlich enttäuscht davon, ich hatte mir mehr davon erwartet. Ich hab es praktisch gar nicht als ein Fb empfunden, weil es nicht den gesamten Ablauf betraf, sondern nur an einigen Punkten festgemacht wurde. Es hat mir zu wenig gebracht. Daß ich lange und komplizierte Sätze mache, war für mich nichts Neues, das weiß ich, daß ich daran üben muß. Aber ich hab z.B. nicht erfahren, ob man so eine Beratung führen kann. Ich hab viele Fragen an ihn zurückgegeben, und ich hab nicht erfahren, ob man so eine Beratung führen kann oder ob ich das ganz anders anfassen müßte oder wie ich z.B. nonverbal reagiert habe auf ihn".

TE 7

"es hat mich gefreut. Ich fand es kurz, hätte es gerne umfassender. Für mich kam die Frage - als Sie sagten, ich sei am Thema geblieben - war das wirklich so? Sachlich, sicher, wohlwollend von Ihrer Seite".

TE 8

"als sehr zutreffend. Während des Gespräches ist mir das nicht so bewußt geworden, aber irgendwie war mir das etwas als Konflikt erschienen, weil ich hier mit einer Experimentsituation gerechnet hatte und dann diese Ernstsituation kam. Fb fand ich kurz und knapp, aber sehr zutreffend".

TE 19

"ich fand es nicht meinen Vorstellungen entsprechend. Ich konnte es so nicht annehmen. Für mein Gefühl hatte ich doch guten Kontakt mit ihm und meinte nicht, daß ich seine Gefühle gelockt hätte, wie Sie das so meinten. Man müßte das Ganze vielleicht nochmal abspielen. Aber ich hatte den Eindruck, daß es verhältnismäßig gut lief".

TE 20

"dürftig. Das war mir zu kurz; besonders das erste hat mich nicht so überzeugt. Ich hätte mir mehr gewünscht".

TE 28

"die erste Aussage ziehe ich mir ohne weiteres an, da ich häufig in Gesprächen so reagiere. Mit dem zweiten weiß ich so recht nichts anzufangen, ich will aber nicht unterstellen, daß es nicht stimmt. Es war für meine GP im Moment sehr hart, aber ich hielt es für notwendig, weil es Wirklichkeit ist. Das Problem ist so dick da, daß ich so reagieren mußte. Ich wollte es ihr deutlich machen".

TH 7

"abgehackt, auch ein Stück abgehakt, gesagt, getan".

TH 8

"richtig, was diese Aussagen angeht; das erste war mir besonders wichtig, weil mir das nicht aufgefallen war, das zweite kenne ich schon".

TH 19

"100 % berechtigt, weil mir während des Gesprächs die Probleme bereits bewußt waren!"

TH 20

"sehr allgemein. Zwar zutreffend, aber dann nur allgemein zutreffend. Zu punktuell, d.h. ich hätte mir mehr Fb erwartet, ein differenzierteres Fb, auf meine Punkte bezogen. Was mir fehlte war unsere augenblickliche Kurssituation".

TH 28

"es bestätigte an sich das, was ich im Gespräch auch wahrgenommen habe, an der Reaktion meiner GP".

## 5. Bewertend-informativ positive Fb-Bedingung

TB 11

"warum nur positives Fb? Ich hätte erwartet, daß Sie auch was Negatives sagen".

TB 22

"nichts besonderes; hat mich nicht gekratzt. Ich war aufgrund des Gespräches nicht darauf angewiesen. Ich bin dadurch nicht sicherer und nichts geworden. Ich war ziemlich einverstanden mit meinem Verhalten und meinte, ihm ein Bißchen geholfen zu haben".

TB 23

"ich war neugierig zu erfahren, von jemand, der Erfahrung hat, was ich falsch mache. Das, was Sie mir gesagt haben, war nichts Neues, das habe ich bewußt gemacht. Ich wollte ihn verstärken und ihm Mut machen, wie er sich so gab, da wo seine Probleme sind. ("Sie waren vom Fb etwas enttäuscht?) Nee, nicht enttäuscht. Ich möchte irgendwo einmal Kritik erfahren oder Hilfe bekommen, wie ich mich anderen gegenüber verhalte. Insofern schon enttäuscht, ja, stimmt".

TB 29

"ich hab mich als positiv bewertet empfunden, und das hat mich gefreut, vor allem, weil Sie sagten, ich hab der Person, die zu beraten war, die Möglichkeit gegeben, selbst auszusprechen und selbst Lösungen zu suchen. Und das hab ich für mich als ganz positiv bewertet".

TE 30

"zunächst sehr bestärkend. Ich hatte das Gefühl, daß das Positive wiedergegeben wird, hatte aber auch das Gefühl, daß in dem Gespräch Dinge gewesen sind, die man verbessern könnte, die nicht so gut waren. Aber insgesamt würde es mir Mut machen, mal wieder ein Beratungsgespräch zu

machen. Äußerlich ist mir aufgefallen, daß Sie aufgestanden sind und sich mir gegenübergesetzt haben. Dadurch hatte ich das Gefühl, daß Sie sich Zeit nahmen, nicht so am Rande nur, daß es ein echtes Gespräch war. Ich hab Sie als Gegenüber empfunden".

TE 22

"als sehr klar, direkt. Für mich akzeptierend, vom Fachlichen überzeugend. Mit der 'innerlichen Beteiligung' hatte ich Schwierigkeiten, da für mich sehr gleichbleibend. Für mich war's positiv und wohltuend".

TE 21

"ich war erstaunt über das positive Echo und gleichzeitig skeptisch, weil die Begründungen a) nicht ausführlich genug, b) eigene Vorbehalte da waren gegen nur gutes Fb und c) habe ich dahinter Methode vermutet".

TE 9

"ich hätte es mir etwas ausführlicher gewünscht, von der Situation her war das zu wenig. Inhaltlich war mir das angenehm zu hören. Wichtig ist mir, vom Beratenen noch etwas zu hören".

TE 10

"richtig. Ich war mir nicht ganz sicher - wie soll ich sagen - hätten Sie nicht ein Stück kritischer sein können? Ein Stück Kritik hat gefehlt. Ich empfand das Fb etwas distanziert, Verbindlichkeit hat mir gefehlt, sowas wie Atmosphäre schaffen".

TH 9

"ich hab gedacht, zum Teil ist es ein GT-Feedback. Ich hab gedacht, der hat auf zwei Punkte geachtet, die auch der Instruktion entsprochen haben, aber ich hab noch 'ne Menge anderer Verhaltensweisen gehabt. Ich fand die Reaktion, die Sie da gesehen haben, die ich ausgelöst hab, zutreffend, aber ich weiß nicht, ob sie nur durch diese beiden Variablen zu erklären sind".

TH 10

"war mir eigentlich sehr wenig. Kam gut bei mir an, diese beiden sachlichen Dinge. Ich dachte, Sie hätten vielleicht noch mehr gesagt, zum Verhalten, zum Non-verbalen".

TH 21

"als zu schnell. Ich hätte eher erwartet, daß ich mich auch dazu äußern kann, ich kam mir ein bißchen überrascht vor; im Kurs wars anders geübt, und so überraschend, weil ich Sie noch gar nicht gekannt hab, weil ich das Gefühl hatte, daß Sie mich überhaupt noch nicht kennen".

TH 22

"Schwierigkeit, daß ich für mich zu positive Fb nicht gut annehmen kann, obwohl ich Ihnen durchaus glaube, daß Sie das so meinen, wie Sie das sagen. Ich hätte gerne auch die kritischen Punkte".

TH 29

"bißchen kurz. Ich mochte es gern hören, daß Sie Positives gesagt haben. Ich hab ein bißchen Mimik bei Ihnen vermißt. Ich wäre gerne mit Ihnen zu dem, was Sie mir Positives gesagt haben, das hätte ich gerne ein bißchen in der Mimik lesen können. Ich hab aber auch eine Unsicherheit empfunden durch Ihr schnelles Hin- und Herflitzen".

## 6. Bewertend-informativ negative Fb-Bedingung

TB 24

"ich hab die positiv erlebt, und ich bin froh, daß ich mir die Mühe gemacht habe, mich dem Beratergespräch zu stellen. Ich weiß, daß ich im Gespräch sehr zu Ratschlägen neige, und ich habe selbst die Erfahrung gemacht, daß ich ganz versteckt einen Rat geben wollte und Herr B. gesagt hat: nein, das ist es nicht. Das war ein Signal für mich, ich wollte ihm hier wieder etwas unterjubeln. Daß Sie als Fachmann dabei waren, war für mich wichtig. Ich hab Sie als deutliche Kontrolle erfahren, nicht Sie persönlich, sondern in Ihrer Rolle als Beobachter und Fachmann".

TB 25

"als sehr konkret, sachlich, vielleicht etwas überrumpelt. Ich fühlte mich etwas überrumpelt, ich war noch mit etwas beschäftigt und dann, zack.... Mit dem zweiten Fb bin ich mir noch nicht ganz sicher. Das erste ist o.K. Aber wenn Sie das so empfunden haben, dann ist das doch korrektiv für mich".

TB 30

"ich war erst betroffen davon, weil ich glaubte, ihm dadurch zu helfen, daß ich sagte: du wirfst alles in einen Topf. Ich wollte es von ihm ein bißchen differenzierter haben, um ihm mehr helfen zu können. Und daß das jetzt genau das Gegenteil bewirkt hat oder bewirken kann, das macht mich betroffen, daß ich ihn in seinen Gefühlen nicht aufgenommen habe dadurch.

Ich finde, daß ist gut, daß Sie mir das sagen, das hilft mir ja weiter, daß ich nicht irgendwo meine, ich geb einen guten Rat, und das ist keiner. Insofern find ich

es schon gut, daß Sie es mir sagen. Aber ich bin betroffen, weil ich eben was falsch gemacht habe. Ich gestehe Ihnen zu, daß Sie das anders sehen als ich, weil Sie eben Fachmann sind, und Sie sind geübter in den Dingen, das herauszuspüren".

TE 11

"ich fand das Fb bewertend negativ und zu wenig begründet, also zu knapp gesetzt. Das löst die Frage aus, da kann ich mir phantasieren, was der Hintergrund ist (methodologisch). Die Bewertung war absolut gesetzt, ohne Hintergrund und deshalb schlecht. Ich kann nur phantasieren, welche Konzeption von Beratung hinter Ihrer Bewertung steht".

TE 12

"ziemlich schroff. Ich hab das im Moment so erlebt, wie an den Kopf geknallt und fühlte mich ohnmächtig, darauf zu antworten. Ich fühle mich nicht unheimlich deprimiert und bin gekommen, um zu erfahren, wie ich das kann, das Beraten, und finde es deshalb auch nicht so schlimm, wenn das Fb für mich negativ ausgefallen ist".

TE 23

"zu wenig. Wohl sehr klar, aber ich stimmte nicht damit überein. Ich hatte nicht den Eindruck, daß ich ihm Vorschläge gemacht habe, sondern daß ich seine aufgegriffen habe. Ich erlebte mich am Ball, aber nicht als konfrontierend".

TE 24

"zum Teil zutreffend. Ich habs bewertend empfunden. Das hat mich ein bißchen geärgert. Ich konnte einsehen, daß wir uns vom Problem entfernt haben und bei einem anderen gelandet sind. Insofern zutreffend".

TE 29

"fand ich schlecht, weil die Bewertung kam: das war schlecht! und finde ich nicht gut, so, einkatalogisiert, und das hat mich sehr gestört und ist bei mir auf starke Ablehnung gestoßen. Akzeptabel war inhaltlich, daß der Klient zu Anfang in der Situation war, wie Sie sagten, daß es für ihn noch diffuser wurde. Die Sache mit der Solidarisierung fand ich für mich ganz nützlich, eigentlich".

TH 11

"offen, sachlich, richtig; hatte zwar so'n bißchen den Eindruck, da ich Sie nicht vorher im Gesichtsfeld hatte, so'n bißchen unbeteiligt, erst schockiert, ....wenn ich vorher drauf vorbereitet gewesen wäre..."

TH 12

"negativ, richtig, weil mir das Gespräch Schwierigkeiten gemacht hat, ...ich habe das genau in den zwei Punkten, die Sie gefunden haben, so erlebt, daß ich ihr die Möglichkeit gegeben habe, auszuweichen...., da es sich um eine Gesprächsfortsetzung handelte, kam ich da nicht mehr richtig rein".

TH 23

"nicht positiv, das ging so schnell, und ich war ein bißchen enttäuscht, daß Sie mir nur negative Fb gegeben haben, und Gefühle oder sowas habe ich gar nicht dabei erlebt".

TH 24

"als nicht ganz zutreffend. Ich hab mich angegriffen gefühlt, stark bewertet, 'schlecht' haben Sie gesagt, ich hätte gerne darauf geantwortet, obwohl ich aufgrund meiner Unkonzentriertheit vielleicht auch Einiges nicht mitbekommen habe, war aber abgeschlafpt, etwa egal..."

TH 30

"ich kann damit was anfangen. Es war insofern etwas zu kurz, als ich gern nachgefragt hätte, um mehr davon zu haben".

Tab. 21: Mittelwerte der Internals und Externals bezüglich Glaubwürdigkeit, Betroffenheit, Bedeutsamkeit, Engagement, Wertschätzung, Dominanz, Echtheit, Kompetenz; Mittelwertsvergleich zwischen I und E nach U-Test von MANN und WHITNEY

|               | Glaubwürdigkeit   |      | Betroffenheit |      | Bedeutsamkeit |      | Engagement |      | Wertschätzung |      | Dominanz |      | Echtheit |      | Kompetenz |      |
|---------------|-------------------|------|---------------|------|---------------|------|------------|------|---------------|------|----------|------|----------|------|-----------|------|
|               | E                 | I    | E             | I    | E             | I    | E          | I    | E             | I    | E        | I    | E        | I    | E         | I    |
| bew.pos.      | 6.40              | 5.75 | 5.60          | 4.75 | 6.00          | 5.50 | 5.39       | 5.41 | 5.73          | 5.83 | 4.66     | 5.04 | 4.66     | 5.41 | 5.33      | 5.74 |
| bew.neg.      | 4.66              | 3.66 | 4.50          | 4.89 | 6.00          | 5.56 | 5.38       | 4.62 | 5.33          | 4.33 | 5.16     | 4.36 | 5.33     | 4.48 | 5.22      | 4.44 |
| inf.pos.      | 5.50              | 5.30 | 5.75          | 5.30 | 5.75          | 5.80 | 5.92       | 5.29 | 5.58          | 5.26 | 4.92     | 4.86 | 5.16     | 4.86 | 5.83      | 5.40 |
| inf.neg.      | 4.25 <sup>*</sup> | 6.22 | 4.50          | 4.56 | 6.00          | 6.00 | 4.83       | 5.48 | 4.58          | 5.07 | 4.50     | 4.96 | 4.41     | 4.96 | 4.58      | 5.29 |
| bew.-inf.pos. | 5.57              | 5.62 | 5.00          | 5.50 | 5.57          | 6.38 | 5.00       | 5.79 | 5.23          | 5.83 | 4.28     | 4.91 | 4.57     | 5.58 | 4.76      | 5.74 |
| bew.-inf.neg. | 4.25              | 5.40 | 4.50          | 4.50 | 5.00          | 6.20 | 5.08       | 4.96 | 5.16          | 4.73 | 4.75     | 4.66 | 4.42     | 5.03 | 4.67      | 5.23 |

\* = 5 % Niveau

Tab. 22-26: Veränderungen im emotionalen Befinden nach Beratergespräch und Fb bei Internals und Externals.

Mittlere Differenzwerte (Rohwertdifferenzen);  
Signifikanzprüfung nach dem WILCOXON-Test.

positive Werte = Veränderung in Richtung auf das  
rechte Adjektiv;

negative Werte = Veränderung in Richtung auf das  
linke Adjektiv;

waagerechter Strich = keine Veränderung.

Tab. 22: Faktor "Erschöpfung vs Aktivierung"

Internals

| "Erschöpfung"       | bew.pos. | bew.neg. | inf.pos. | inf.neg. | bew.inf.<br>pos. | bew.inf.<br>neg. |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|------------------|------------------|
| todmüde-hellwach    | 0.88     | 0.67     | 0.80     | 1.22     | 0.88             | -0.40            |
| matt-frisch         | 0.25     | 0.78     | 1.00     | 0.56     | 1.13             | -0.80            |
| träge-energievoll   | 1.00     | 0.56     | 0.60     | 0.33     | 0.50             | -0.70            |
| schlaff-munter      | 0.13     | 1.00     | 0.10     | 0.44     | 1.38             | -0.60            |
| schläfrig-dynamisch | 0.75     | 0.44     | -0.20    | 0.33     | 0.88             | -0.20            |
| Summenwerte         | 0.60     | 0.69     | 0.52     | 0.57     | 0.95             | -0.54            |

Externals

| "Erschöpfung"       | bew.pos. | bew.neg. | inf.pos. | inf.neg. | bew.inf.<br>pos. | bew.inf.<br>neg. |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|------------------|------------------|
| todmüde-hellwach    | -0.40    | 0.16     | 0.75     | 1.75     | 1.14             | 1.00             |
| matt-frisch         | 1.00     | -0.33    | 0.25     | 0.75     | 0.85             | 1.50             |
| träge-energievoll   | -0.20    | 0.50     | -        | -0.25    | 0.29             | 0.75             |
| schlaff-munter      | 1.00     | -0.50    | 1.00     | 0.75     | 0.71             | 1.25             |
| schläfrig-dynamisch | -0.20    | -        | 0.25     | -0.25    | 0.14             | 1.00             |
| Summenwerte         | 0.24     | -0.03    | 0.45     | 0.45     | 0.63             | 1.10             |

Tab. 23: Faktor "körperlich empfundene Angst vs Entspannung"

Internals

| "körperlich empfundene Angst" | bew.pos.          | bew.neg. | inf.pos. | inf.neg.           | bew.inf.<br>pos. | bew.inf.<br>neg. |
|-------------------------------|-------------------|----------|----------|--------------------|------------------|------------------|
| gespannt-entspannt            | 1.38 <sup>d</sup> | 1.00     | 0.60     | -1.33 <sup>c</sup> | 0.50             | 1.00             |
| verkrampft-gelöst             | 0.50              | 0.56     | 0.80     | -0.56              | 0.88             | -0.40            |
| zappelig-ruhig                | 0.38              | 0.78     | 0.50     | -0.56              | 0.25             | 0.30             |
| nervös-ausgeglichen           | 0.25              | 0.44     | -0.10    | -0.33              | 0.25             | -0.60            |
| gereizt-ausgeglichen          | 0.13              | -0.33    | 0.40     | -0.56              | 0.50             | -0.20            |
| erregt-gelassen               | 0.38              | 0.33     | -        | -1.44 <sup>d</sup> | -0.50            | 0.30             |
| Summenwerte                   | 0.50              | 0.46     | 0.37     | -0.80 <sup>c</sup> | 0.31             | 0.07             |

Externals

| "körperlich empfundene Angst" | bew.pos. | bew.neg. | inf.pos. | inf.neg. | bew.inf.<br>pos.  | bew.inf.<br>neg. |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|-------------------|------------------|
| gespannt-entspannt            | 1.60     | -0.16    | 1.75     | 0.25     | 2.71 <sup>c</sup> | 2.25             |
| verkrampft-gelöst             | 1.40     | 0.16     | 0.75     | 1.00     | 1.29              | 1.75             |
| zappelig-ruhig                | 0.40     | 0.66     | 1.00     | 0.25     | 0.71              | 2.25             |
| nervös-ausgeglichen           | 0.60     | -0.66    | 0.50     | 0.25     | 1.00              | 1.25             |
| gereizt-ausgeglichen          | -0.20    | -0.33    | 1.00     | -0.75    | 0.14              | 1.25             |
| erregt-gelassen               | 0.40     | -0.33    | -0.25    | -0.25    | -                 | 1.25             |
| Summenwerte                   | 0.70     | -0.11    | 0.79     | 0.13     | 0.98 <sup>c</sup> | 1.67             |

Tab. 24: Faktor "Depression vs Zufriedenheit"

Internals

| "Depression"          | bew.pos. | bew.neg. | inf.pos. | inf.neg. | bew.inf.<br>pos. | bew.inf.<br>neg.   |
|-----------------------|----------|----------|----------|----------|------------------|--------------------|
| unzufrieden-zufrieden | 0.63     | -1.11    | 0.70     | -0.78    | 1.00             | -2.10 <sup>a</sup> |
| deprimiert-heiter     | 0.25     | -0.22    | 0.50     | -0.56    | 0.50             | -0.90              |
| Summenwerte           | 0.44     | -0.67    | 0.60     | -0.67    | 0.75             | -1.50 <sup>a</sup> |

Externals

| "Depression"          | bew.pos. | bew.neg. | inf.pos. | inf.neg. | bew.inf.<br>pos. | bew.inf.<br>neg. |
|-----------------------|----------|----------|----------|----------|------------------|------------------|
| unzufrieden-zufrieden | -0.40    | -1.83    | 0.25     | -0.25    | 0.29             | 0.50             |
| deprimiert-heiter     | -        | -0.83    | 0.25     | -0.75    | 0.43             | 1.25             |
| Summenwerte           | -0.20    | -1.33    | 0.25     | -0.50    | 0.36             | 0.88             |

Tab. 25: Faktor "Hemmung vs Unbekümmertheit"

Internals

| "Hemmung"             | bew.pos. | bew.neg. | inf.pos. | inf.neg.           | bew.inf.<br>pos. | bew.inf.<br>neg. |
|-----------------------|----------|----------|----------|--------------------|------------------|------------------|
| unsicher-sicher       | 0.88     | 0.22     | 0.20     | -0.22              | 1.63             | -0.80            |
| vorsichtig-risikober. | 0.13     | -0.56    | 0.60     | -0.33              | -0.25            | -0.30            |
| ängstl.-unbekümmert   | 1.38     | 0.11     | -0.10    | -1.22 <sup>c</sup> | 0.88             | -                |
| Summenwerte           | 0.80     | -0.08    | 0.23     | -0.59              | 0.75             | -0.37            |

Externals

| "Hemmung"             | bew.pos. | bew.neg. | inf.pos. | inf.neg. | bew.inf.<br>pos. | bew.inf.<br>neg. |
|-----------------------|----------|----------|----------|----------|------------------|------------------|
| unsicher-sicher       | 0.80     | -0.33    | 0.75     | -        | 0.29             | 0.50             |
| vorsichtig-risikober. | 1.20     | -0.16    | 1.00     | 0.50     | -0.14            | 1.00             |
| ängstl.-unbekümmert   | 0.40     | 0.16     | 1.00     | -        | -0.29            | 0.75             |
| Summenwerte           | 0.80     | -0.11    | 0.92     | 0.17     | -0.05            | 0.75             |

Tab. 26: Faktor "Konzentration vs Zerfahrenheit"

Internals

| "Konzentration"        | bew.pos. | bew.neg. | inf.pos. | inf.neg. | bew.inf.<br>pos. | bew.inf.<br>neg.   |
|------------------------|----------|----------|----------|----------|------------------|--------------------|
| verwirrt-klar          | -0.38    | 0.33     | 0.50     | -0.56    | 0.13             | -1.00 <sup>c</sup> |
| zerfahren-konzentriert | 0.25     | 0.22     | 0.10     | 0.33     | -0.25            | -0.30              |
| Summenwerte            | -0.07    | 0.28     | 0.30     | -0.12    | -0.06            | -0.66              |

Externals

| "Konzentration"        | bew.pos. | bew.neg. | inf.pos. | inf.neg. | bew.inf.<br>pos. | bew.inf.<br>neg. |
|------------------------|----------|----------|----------|----------|------------------|------------------|
| verwirrt-klar          | 0.20     | -0.50    | 1.25     | -0.25    | -0.29            | 0.75             |
| zerfahren-konzentriert | -0.20    | 0.33     | 0.50     | 0.25     | 0.71             | -                |
| Summenwerte            | 0.00     | -0.09    | 0.88     | 0.00     | 0.21             | 0.38             |

Signifikanzen: d = 10 % Niveau

(Tab.22-26) c = 5 % Niveau

b = 1 % Niveau

a = 0.1% Niveau

Tab. 29: Zusammenhang der Akzeptanzvariablen mit den Persönlichkeitsvariablen der Fb-Geber; Maßkorrelation; (n = 90)

|                 | Glaubwürdigkeit | Betroffenheit | Bedeutsamkeit | Engagement | Wertschätzung | Dominanz | Echtheit | Kompetenz |
|-----------------|-----------------|---------------|---------------|------------|---------------|----------|----------|-----------|
| Glaubwürdigkeit | -               | 0.24          | 0.38          | 0.30       | 0.25          | 0.12     | 0.34     | 0.51      |
| Betroffenheit   | 0.24            | -             | 0.29          | 0.34       | 0.27          | 0.19     | 0.25     | 0.27      |
| Bedeutsamkeit   | 0.38            | 0.29          | -             | 0.33       | 0.29          | 0.40     | 0.42     | 0.41      |
| Engagement      | 0.30            | 0.34          | 0.33          | -          | 0.61          | 0.50     | 0.66     | 0.62      |
| Wertschätzung   | 0.25            | 0.27          | 0.29          | 0.61       | -             | 0.48     | 0.60     | 0.48      |
| Dominanz        | 0.12            | 0.19          | 0.40          | 0.50       | 0.48          | -        | 0.60     | 0.52      |
| Echtheit        | 0.34            | 0.25          | 0.42          | 0.66       | 0.60          | 0.60     | -        | 0.70      |
| Kompetenz       | 0.51            | 0.27          | 0.41          | 0.62       | 0.48          | 0.52     | 0.70     | -         |

Tab. 30: Mittelwerte bezüglich Glaubwürdigkeit, Betroffenheit und Bedeutsamkeit zwischen den Probanden der drei Feedback-Geber B, E und H; (n = 5); (Mittelwertvergleich s. Tab. 14)

|                 | bew.pos.    |             |             | bew.neg.    |             |             | inf.pos.    |             |             | inf.neg.    |             |             | bew.inf.pos. |             |             | bew.inf.neg. |             |             |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
|                 | $\bar{x}_B$ | $\bar{x}_E$ | $\bar{x}_H$ | $\bar{x}_B$ | $\bar{x}_E$ | $\bar{x}_H$ | $\bar{x}_B$ | $\bar{x}_E$ | $\bar{x}_H$ | $\bar{x}_B$ | $\bar{x}_E$ | $\bar{x}_H$ | $\bar{x}_B$  | $\bar{x}_E$ | $\bar{x}_H$ | $\bar{x}_B$  | $\bar{x}_E$ | $\bar{x}_H$ |
| Glaubwürdigkeit | 5.60        | 6.20        | 6.20        | 4.40        | 5.00        | 3.00        | 6.80        | 5.80        | 5.20        | 5.80        | 4.80        | 6.40        | 6.00         | 5.60        | 5.60        | 6.00         | 3.80        | 5.80        |
| Betroffenheit   | 4.40        | 6.00        | 5.20        | 4.80        | 4.20        | 5.20        | 6.80        | 4.20        | 5.20        | 6.00        | 4.80        | 3.60        | 4.60         | 5.40        | 5.80        | 5.20         | 4.60        | 4.20        |
| Bedeutsamkeit   | 6.40        | 6.00        | 5.40        | 5.60        | 6.00        | 5.60        | 6.60        | 5.60        | 5.40        | 5.20        | 6.00        | 6.40        | 5.40         | 6.80        | 5.80        | 6.40         | 5.40        | 6.00        |

## Einige Beispiele von Feedback-Äußerungen in den verschiedenen Feedback-Bedingungen

### 1. Bewertend positive Fb

TB 1

1. Sie haben am Anfang mal gesagt: "Du suchst die Bestätigung von anderen und bist dir aber nicht sicher, ob sie echt ist - die Beziehung, die Bestätigung echt ist. Das war gut.
2. Und etwas später haben Sie gesagt: "Du glaubst, daß sie etwas von dir erwarten, daß die anderen etwas von dir erwarten, was du vielleicht nicht geben kannst. Das war förderlich.

TE 25

1. Sie haben Ihre GP einige Male aufgefordert, zu dem geäußerten Problem die aktuellen Gefühle zu äußern. Das war gut.
2. Nachdem Ihre GP versucht hat, die Entwicklung Ihres Problems so ein bißchen historisch aufzurollen, z.B. ihr Vaterbild, frühere Erfahrungen mit Männern, haben Sie sie in ihre derzeitige Situation zurückgeholt. Das war förderlich.

TH 1

1. Ganz am Anfang des Gesprächs hast Du sie erstmal ein Stückweit reden lassen. Das war gut.
2. Und dann hast Du einmal, als sie von einer ärgerlichen Sache sprach, nachgefragt, ob das jetzt für sie ärgerlich sei. Das war förderlich.

## 2. Bewertend negative Fb

### TB 4

1. Die Klientin hatte einmal gesagt, da, wenn sie von dem Mitarbeiter so herabgewürdigt würde durch so eine Bemerkung, dann macht es ihr Schwierigkeiten, dann kann sie nicht sehen, daß der andere auch unsicher sein kann und nicht so überlegen sein kann. Undda haben Sie gesagt: "Sie fühlen sich dann betroffen, wenn der andere das sagt". Das war nicht förderlich.

2. Und zum Schluß sprach sie von ihrem Alter sehr resignativ und von Fragen der Daseinsbewältigung, da sagte sie so: ja, wenn man sich so besser versteht, wenn man innerlich ruhig wird, dann kann man auch anderen helfen. Und da sagten Sie: "Sie möchten glücklich und ruhig sein, um ihr Dasein besser zu bewältigen". Das war schlecht.

### TE 3

Zu Anfang haben Sie gleich Ihre konkrete Meinung gesagt. Das war schlecht.

Sie haben sehr viele Ratschläge erteilt. Das war nicht förderlich.

### TH 26

1. Sie haben schon im ersten Teil des Gesprächs ziemlich ausführlich und ziemlich bestimmt interveniert. Das war schlecht.

2. Und Sie haben einige Male nach Einstellungen und Meinungen Ihres GP gefragt und sind dabei auch noch ziemlich weit über das hinausgegangen, was Ihr GP dabei geäußert hatte. Das war nicht förderlich.

### 3. Informativ positive Fb

TB 18

1. Ich beziehe mich auf den Beginn des Gespräches, wie sie davon erzählt hat, daß sie die Kinder gern alle gleich empfinden, gleich auf sie eingehen möchte und daß sie irgendwie spürt, daß sie das nicht gut kann, daß sie diesem Anspruch nicht genügen kann. Und dann haben Sie gesagt: "Was bedrückt Sie dabei? Fühlen Sie sich unter Druck? Sie müßten, sollten etwas tun?" Ich hatte den Eindruck, daß diese Äußerung ihr die Möglichkeit gab, da von ihren Gefühlen zu sprechen, die sie dort in der Situation hat. Und sie hat sich dann auch mit ihren Schuldgefühlen auseinandergesetzt

2. und erzählte dann etwas später, daß, wenn das Thema immer aufkam: wer war früher da und wer ist später gekommen, daß das das Mädchen immer sehr trifft. Und da hatten Sie gesagt: "Ihnen tut das weh, daß das Mädchen das durchzuckt. Da hatte ich den Eindruck, daß das bei ihr bewirkt hat, daß sie noch intensiver auf ihr Gefühl eingehen konnte und sie hat dann auch etwas erzählt. Sie hat sich damit auseinandergesetzt, daß sie meinte, daß sie nicht ganz schuldlos daran wäre, daß früher auch so Situationen waren, wo das Kind das so empfinden konnte.

TE 5

1. Zu Anfang des Gespräches haben Sie Frau B. länger reden lassen, ohne sie zu unterbrechen. Ich empfand, daß ihr das geholfen hat, ihre eigenen Gefühle dazu abzuklären.

2. Sie haben viele Nachfragen gestellt. Mir schien, Sie haben Ihre GP damit angeregt, ihr Problem von verschiedenen Seiten zu bedenken.

TH 5

1. Zweierlei: Du hast Deinen GP am Anfang so einfach mal reden lassen und nach meinem Eindruck hast Du ihm dadurch geholfen, so erlebnismäßig richtig in sein Problem reinzukommen.

2. Dann ist mir aufgefallen, Du hast gegen Anfang einmal gesagt: "Ich frage Dich deswegen danach, weil..." und dann hast Du so den Hintergrund Deiner Frage erklärt. Und mir erschien, daß Du dadurch Deinem GP geholfen hast, einerseits Dich besser zu verstehen und dadurch freier über seine Erlebnisse reden zu können.

#### 4. Informativ negative Fb

TB 7

1. Ziemlich am Anfang, da haben Sie mal gesagt: "Sie wirken noch sehr nachdenklich auf mich, so, daß es Sie betroffen hat". Und da war die Reaktion der Klientin, daß sie sich zurücklehnte und einen reflektierten Gedanken Ihnen wiedergab. "Das erinnerte mich an andere Situationen".

2. Später gab es eine ähnliche Situation. Da haben Sie gesagt: "Sie spüren auch 'ne Angst davor - es ging darum, daß sie sich nicht entscheiden konnte - Sie spüren auch 'ne Angst davor, daß das nochmal so sein könnte". Sie sprechen die Angst an. Und worauf sie sagt, reflektierend: "Ja, ich möchte lieber jemand sein, der den anderen akzeptiert und nicht so sehr schroff ist."

## TE 28

1. In Ihren Berateräußerungen haben Sie häufig formale Aspekte angesprochen, auch öfter in Frageform, z.B. warum Du von der Gesamtgruppe abgelehnt wirst, warum willst Du unsere Wertvorstellungen übernehmen usw., ohne die subjektiven Gefühle Ihrer GP aufzugreifen. Mir schien, daß Ihre GP sich da nicht verstanden gefühlt hat.
2. Sie haben Ihren Eindruck von Ihrer GP an Äußerungen festgemacht, wie: Du kommst mir etwas schwerfällig vor; als ob Du nicht mitkommst. Ich empfand das für Ihre GP als unannehmbar, z.B. hat sie gesagt: "So kann ich da nichts dran machen".

## TH 28

1. Mir ist einmal aufgefallen: Sie haben am Anfang ziemlich rasch und so auf mich wirkte es etwas hastig, eingegriffen. Mir schien, daß dadurch für den GP die Möglichkeit, so erstmal das Problem darzustellen und etwas reinzukommen im Moment eher abgeblockt war.
2. Dann haben Sie sich über weite Strecken bis kurz vor Schluß, sehr zurückgehalten. Nach meinem Eindruck wurde dadurch so eine gewisse Mattigkeit bei Ihrem GP verstärkt und die Darstellung floß dann so etwas unstrukturiert dahin.

## 5. Bewertend-informativ positive Fb

TB 11

1. Sie haben im ersten Teil des Gesprächs einmal gesagt: Was möchtest Du eigentlich haben, daß das Kind auf sich gestellt ist oder daß es völlig abhängig ist? Also geht es darum, es abgeben oder nicht abgeben können". Das war gut. Ich empfand, daß das bei ihm langes Nachdenken auslöste und er dann sagte: "Ja,"- er sich das zunächst vergegenwärtigte, das Kind - und dann sagte: "Ja, das kann sein, daß ich sie festhalten will.

2. Etwas später im Gespräch sagten Sie dann: "Wie steht Deine Frau dazu?" Das war förderlich. Ich empfand, daß er dann anfang, ja, sich klar zu werden und darüber zu sprechen, wie er die Beziehungen zu seiner Frau sieht, wie er seine Frau sieht und wie er die Beziehung zu seiner Frau sieht: die Frau hat viel zu tun, aber ich müßte mich mit ihr kloppen und das scheue ich.

TE 9

1. Im Anfang haben Sie öfter konkrete Nachfragen gestellt. Das war gut. Mir schien, das hat Ihren GP angeregt, viel von sich zu erzählen.

2. Sie haben versucht, verschiedene Aspekte des Problems Ihres GP anzusprechen, so von verschiedenen Seiten, z.B. von den Schülern, den Kollegen aus gesehen. Das war förderlich. Ich empfand, daß Ihr GP veranlaßt wurde, sich seine Emotionen zu vergegenwärtigen und sie auszusprechen.

TH 9

1. Sie haben einige Male, wenn Sie was nicht verstanden haben, nachgefragt. Das war gut. Nach meinem Eindruck, hat das bei dem GP bewirkt, daß er sich noch differenzierter um sein Problem bemüht hat.

2. Und Sie haben einige Male versucht, die gefühlsmäßigen Aspekte von dem, was der GP sagte, zu erfassen und ihm so widerzuspiegeln. Und das war förderlich. Mir schien, daß er dadurch mehrmals einen Anlauf genommen hatte, um stärker vom Sachverhalten weg zu seinem Erleben zu kommen.

#### 6. Bewertend-informativ negative Fb

TB 12

1. Noch zu Anfang des Gespräches, wo er so artikuliert, er möchte authentisch werden und zwar da eben, wo er Sicherheit hat und da, wo er sich unsicher fühlt. In den Situationen will er deutlicher und authentischer werden. Und dann sagten Sie: "Ja, ich möchte Dir einmal sagen, wie ich das sehe: Unsicherheit zeigen ist was Menschliches, und im Politischen will ich es und im Zwischenmenschlichen will ich es nicht. Im Zwischenmenschlichen will ich es". Das war schlecht. Ich hatte den Eindruck, daß er sich dadurch mit Ihnen in eine intellektuelle Auseinandersetzung begab, indem er sagte, ja, da bin ich nicht so der Überzeugung, daß ich auch im Politischen keine Schwäche zeigen darf.

2. Daraufhin sagten Sie: "Wie siehst Du das eigentlich bei anderen mit der Authentizität?" Das war nicht förderlich. Ich empfand, daß er dadurch zunächst abgelenkt wurde von seinem Denken. Er sagte: "Ja, ich erlebe Menschen, daß sie schon authentisch sind, bei anderen wieder nicht. Und er schwenkte um: bei mir hat das aber noch andere Gründe, nämlich mit der Befriedigung meiner Bedürfnisse hat das zu tun, die ich oft zurückstelle.

TE 29

1. Im Anfang des Gesprächs haben Sie Ihren GP sehr frei erzählen lassen, ohne ihn zunächst zu unterbrechen. Das war schlecht. Ich empfand, das hat ihn veranlaßt, sehr weit auszuholen, wodurch seine diffusen Gefühle noch verstärkt wurden.

2. Wenn Ihr GP von konkreten Beispielen in seiner Dienststelle sprach, haben Sie öfter gesagt: "Das kann ich gut verstehen" oder "Das ist bei mir auch so". Das war nicht förderlich. Mir schien, mit diesen Solidarisierungen konnte Ihr GP so recht nichts anfangen, weil ihm das in seinem aktuellen Problem nicht weiterhalf.

TH 30

1. Als Ihre GP von sich al dem kleinen Mädchen sprach, von dem man nicht viel erwarten kann, da haben Sie relativ allgemein weitergeredet und sind da nicht näher drauf eingegangen. Das war schlecht. Mir schien, daß Ihr GP dadurch in dem Moment davon abgehalten wurde, sich diesem Stück von seinem Problem näher zuzuwenden.

2. Dann haben Sie in der zweiten Hälfte des Gesprächs sich so ein bißchen auf Diskussion eingelassen. Das war nicht förderlich. Nach meinem Eindruck ist dann Ihre GP nicht ganz ungerne darauf ausgewichen, statt an ihrem Problem eigentlich weiterzuarbeiten. Die Diskussion bezog sich darauf, wer was im Kurs gesagt hatte.



## LEBENS LAUF

*Am 30.8.1943 wurde ich als fünftes Kind des Dipl.-Landwirts Gustav Oberhoff und seiner Ehefrau Ruth, geb. Schade, in Berlin-Zehlendorf geboren.*

*1945 zogen wir nach Hohenlimburg/Westf., der Heimatstadt meines Vaters. Ein Jahr darauf starb mein Vater.*

*In Hohenlimburg besuchte ich vier Jahre lang die Volksschule und neun Jahre das math.-naturw. Gymnasium. Nach dem Abitur im Jahre 1963 studierte ich zunächst ein Semester Psychologie an der Universität Würzburg. Anschließend leistete ich zwei Jahre Wehrdienst bei der Bundeswehr. Im Herbst 1965 setzte ich mein Psychologiestudium an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster fort.*

*Im November 1967 legte ich die Vor-Diplom-Prüfung ab, im Mai 1969 beendete ich das Psychologiestudium mit der Diplom-Hauptprüfung.*

*Noch im gleichen Monat (15.5.1969) trat ich die Stelle als Dozent an der Akademie für Jugendfragen Münster e.V. an, die ich bis heute inne habe.*

*Meine akademischen Lehrer in Psychologie waren vor allem die Herren Professoren Dr. Wolfgang Metzger, Professor Dr. Manfred Sader und Professor Dr. Wilhelm Witte.*





